

SKRIPSI

**ANALISIS PELAYANAN DALAM MENERBITKAN IJIN
MENDIRIKAN BANGUNAN PADA KANTOR PELAYANAN TERPADU
KOTA PEKANBARU**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
S1 Administrasi Negara di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



OLEH :

MIDUK TUA SIANIPAR
NIM. 10775000108

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2013**

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada TYME, karena atas karunia dan kasihNya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul :“ **Analisis Pelayanan dalam menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru**” diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mengikuti ujian Munaqasah pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau.

Segala isi bumi dan pengetahuan manusia merupakan anugerah dari Tuhan sebagai tanda KasihNya kepada umatnya manusia agar dapat digunakan dengan baik dalam menjalankan kehidupannya. Oleh karena itu, penulis sangat mensyukuri semua perbuatanNya untuk memandu penulis dalam menyusun data dan menyelesaikan tugas akhir ini. Tuhan sangat tahu kebutuhan penulis daripada keinginannya, dan akan selalu demikian. Jiwa dan Ragaku telah kuserahkan seutuhnya kepada RancanganNya.

Penulis sangat menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini sangat jauh dari kesempurnaan, karena tentu pasti dijumpai kesalahan dan kekurangan didalamnya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang positif/membangun sangat penulis harapkan demi menambahkan kekurangan dalam skripsi ini di masa yang akan datang. Untuk semua pihak yang telah membantu serta memberikan semangat yang tak terhingga kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung akan turut di catat dalam skripsi ini sebagai tanda Terima kasih atas jasa-jasa yang tak mungkin terbalas dan terlupakan. Dengan hati yang tulus dan ikhlas, penulis ucapkan banyak Terima kasih kepada :

1. Ayahku yang sangat - sangat kusayangi dan Ibuku yang tercinta, Do'a, dukungan (moril dan materil), dan perjuangan kalian tak akan kulupakan seumur hidupku, membesarkan, membimbing dan menyekolahkanku kejenjang yang setinggi ini, penulis tak dapat menuliskan betapa bangganya dan bersyukurya kepada Tuhan karena beroleh Orangtua baik dan

bertanggungjawab seperti kalian, biarlah Tuhan selalu memberikan kesehatan dan umur yang panjang kepada Ayah dan Ibu, dan semoga penulis juga dapat melakukan hal yang sama untuk cucu mu kelak, Amin.

2. Bapak Prof. DR. H. Muhammad Nazir, MA sebagai Rektor UIN SUSKA Riau.
3. Bapak DR. Mahendra Romus, SP, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Drs. Almasri, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara dan Bapak Rusdi S.Sos selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara Fakultas Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bpk Mahmuzar M.Hum selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu serta fikiran dalam membimbing penulis untuk penyelesaian skripsi ini.
6. Terima kasih kepada Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu dan Dinas Tata Kota Kota Pekanbaru atas keramahan dan kemudahan yang diperoleh penulis untuk mengambil data penelitian yang diperlukan.
7. Ketiga Bapaudaku dan Namboruku yang banyak memberikan bantuan, penulis menyadari semua ini tak akan terselesaikan jika bukan karena kebaikan dan bantuan kalian, jasa-jasa mu takkan dapat terlupakan.
8. Terimakasih kepada Abangku yang tercinta Marojahan Sianipar atas bantuan pemikiran dan dorongan menuju masa depan yang lebih baik, dan semua saudara/i ku yang kusayangi terima kasih atas doa dan bantuan materil demi menyelesaikan program S1 penulis.

9. Terima kasih kepada teman-teman satu angkatan sekaligus seperjuangan di Lokal B, khususnya teman dekatku Edison Manullang S.AP yang memberikan bantuan pemikiran, dan teman-temn yang tak dapat penulis sebutkan satu per satu.
10. Teman-teman kos di Suharti, BM dan CFC, bang Aris Simanjuntak, Fernando Siregar (bang Nidji) “Stick Together” gan.. hehehe, bang Moreno Girsang thanks atas semua bantuannya bang No...YOu aRe ThE BeSt, Anton Golen (Gondrong Lensa) Sibuea, thanks atas bantuannya Len...,Khususny untuk abang-abang dan teman-teman di CFC, trimakasih atas kebaikan kalian, aku sudah banyak merepotkan, adi pakkat simamora “Slow kaaw di!!” dan yang lainnya yang tak dapat penulis sebutkan satu per satu.
11. Terakhir untuk semua teman-teman yang turut membantu dalam mencari data dalam penyusunan skripsi ini yang tak disebutkan satu per satu, sekali lagi Terima kasih ‘Guyz’.

Pekanbaru, Januari 2013
Penulis

Miduk Tua Sianipar

10775000108

**ANALISIS PELAYANAN DALAM MENERBITKAN IJIN MENDIRIKAN BANGUNAN PADA
KANTOR PELAYANAN TERPADU KOTA PEKANBARU**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan Pelayanan Dalam Menerbitkan Ijin Mendirikan Bangunan Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru, sedangkan penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan kelak bagi pemerintahan daerah khususnya pada Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kota Pekanbaru. Jika dilihat dari jenis penelitiannya, penelitian ini adalah penelitian lapangan survey, sedangkan dilihat dari sifatnya Deskriptif Kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di KPT Kota Pekanbaru. Sedangkan yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengurus IMB dan Pegawai Kantor KPT. Teknik penarikan sampel untuk Pimpinan Kantor KPT menggunakan Purposive Sampling, staff teknik menggunakan metode sensus, sedangkan untuk masyarakat pengurus IMB menggunakan Aksidental Sampling. Jenis sumber data adalah data primer dan data sekunder, sedangkan teknik pengumpulan data adalah angket, wawancara dan observasi. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa Pelaksanaan Pelayanan Dalam Menerbitkan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada KPT Kota Pekanbaru, baik itu Tangibles, Reliability, Responsiveness, dan assurance berdasarkan hasil rekapitulasi dari semua variabel, yang menyatakan baik (74,4%), menyatakan kurang baik (67,5%), menyatakan kurang baik (61,5%), menyatakan kurang baik (57,1%), dengan demikian dapat disimpulkan dari hasil penelitian ini Pelaksanaan Pelayanan Dalam Menerbitkan IMB Pada KPT Kota Pekanbaru” Kurang Baik” sehingga penulis menyarankan kepada pihak KPT agar memperbaiki koordinasi antar dinas terkait, kesadaran dan tanggungjawab terhadap pekerjaan, pemahaman yang baik dan kesungguhan hati, dan publikasi menyeluruh ketengah masyarakat

tentang tata cara pengurusan IMB, agar tercipta pelayanan yang prima dalam pengurusan IMB pada KPT Kota Pekanbaru.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	13
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	14
1.4. Sistematika Penelitian	15
 BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1. Pengertian Pelayanan	17
2.2. Pelayanan Prima	25
2.3. Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan	30
2.4. Hipotesis	37
2.5. Konsep Operasional	38
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	43
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	43
3.3. Jenis dan Sumber Data	44
3.4. Populasi dan Sampel	45
3.5. Teknik Pengumpulan Data	47
3.6. Analisa Data	48
 BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
4.1. Sejarah singkat Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru	49
4.2. Struktur Organisasi	51
4.3. Kondisi Umum Pegawai	59
4.4. Sarana dan Prasarana KPT Kota Pekanbaru	62

BAB V PEMBAHASAN

5.1. Identitas Responden	64
5.1.1. Kelompok Umur	65
5.1.2. Jenis Kelamin	65
5.1.3. Tingkat Pendidikan	66
5.2. Pelaksanaan pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru	67
5.2.1. Jangka Waktu Pengurusan IMB	67
5.2.2. Operasional Pengurusan IMB	70
5.3. Hambatan dalam Pelaksanaan IMB	81

BAB VI PENUTUP

6.1. Kesimpulan	83
6.2. Saran	85

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel I.1.	Data Masyarakat yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dilihat dari lama waktu penyelesaian	4
Tabel I.2.	Jumlah Jenis dan Retribusi IMB	5
Tabel I.3.	Rekapitulasi Jumlah Luas Bangunan berdasarkan surat keputusan IMB yang dikeluarkan pada tahun 2011	7
Tabel I.4.	Rekapitulasi Jumlah Unit Bangunan berdasarkan surat keputusan IMB yang dikeluarkan pada tahun 2011	8
Tabel I.5.	Jenis Pelayanan Perizinan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru	30
Tabel III.1	Jumlah populasi dan sampel penelitian dari dinas terkait IMB dan Masyarakat yang mengurus IMB	45
Tabel IV.1.	Daftar pembagian tugas KPT Kota Pekanbaru	52
Tabel IV.2.	Jumlah Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) berdasarkan Tingkat pendidikan tahun 2011	59
Tabel IV.3.	Jumlah Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru Berdasarkan kelompok umur dan jenis kelamin 2011	60
Tabel IV.4.	Jumlah Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru dirinci menurut Pangkat/Golongan tahun 2011	61
Tabel IV.5.	Sarana dan Prasarana pada KPT Kota Pekanbaru tahun 2011	62

Tabel V.1.	Jumlah Responden pada KPT berdasarkan umur tahun 2012	65
Tabel V.2.	Jumlah Responden yang mengurus IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kota Pekanbaru berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel V.3.	Jumlah Responden yang mengurus IMB pada KPT Kota Pekanbaru berdasarkan Tingkat Pendidikan	66
Tabel V.4.	Tanggapan Responden mengenai Pelayanan Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>) di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru	70
Tabel V.5.	Tanggapan Responden mengenai Pelayanan Keandalan (<i>Reliability</i>) di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru	73
Tabel V.6.	Tanggapan Responden mengenai Pelayanan Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) di KPT Kota Pekanbaru	76
Tabel V.7.	Tanggapan Responden mengenai Pelayanan Jaminan (<i>Assurance</i>) Di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Standar Pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kota Pekanbaru	50
Gambar IV.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru	53

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berlakunya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah membawa banyak perubahan dan harapan dalam pelaksanaan pemerintahan di daerah. Munculnya sosok birokrasi yang handal serta berorientasi kepada kepentingan masyarakat menjadi idaman segenap masyarakat Indonesia.

Salah satu fungsi pemerintah adalah mengatur dan melayani masyarakat. Dalam hal ini pemerintah membuat kebijakan yang mengatur jalannya roda pemerintahan disuatu negara. Hal inilah yang melandasi pemikiran tentang hakikat pemerintah

Di Indonesia, Sistem Administrasi Negara yang menjadi pilar pelayanan publik menghadapi masalah yang sangat fundamental. Pertama, sebagai fakta sejarah bangsa sistem administrasi yang ditetapkan adalah peninggalan pemerintahan kolonial yang juga memiliki dasar-dasar hukum dan kepentingan kolonial. Struktur birokrasi, norma, nilai, nilai, dan regulasi yang ada sekarang masih berorientasi pada pemenuhan kepentingan penguasa daripada pemenuhan hak sipil warga negara (Thoha, 2003).

Pemerintah telah menetapkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 yang menyebutkan sepuluh dimensi pengukuran dan juga memuat metode penilaian kerja pegawai yang baik, antara lain :

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan
- c. Kepastian waktu
- d. Akurasi
- e. Keamanan
- f. Tanggung jawab
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana

h. Kemudahan akses

i. Kedisiplinan

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009)

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal ini bisa diketahui antara lain dari banyaknya pengaduan, keluhan, yang disampaikan langsung kepada unit/kantor pelayanan baik menyangkut sistem dan prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih dijumpai adanya praktek pungutan tidak resmi (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2003).

Pelayanan publik adalah produk dari sistem administrasi negara secara keseluruhan. Sebagai sebuah sistem, sistem administrasi Negara sangat dipengaruhi oleh sub sistem lainnya seperti sub sistem ekonomi, hukum, politik, sosial, dan budaya. Keseluruhan sub sistem tersebut secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi tugas Negara dalam memberikan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak sipil warga.

Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru merupakan suatu unit kerja non struktural yang dibentuk sebagai penyempurnaan Unit Pelayanan Umum Terpadu Kota Pekanbaru yang didasarkan pada Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatkan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat dan surat Menteri Koordinator Pengawasan Pembangunan dan pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 56/MK.WASPAN/6/1998 tentang Langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat Sesuai dengan Aspirasi Reformasi serta Instruksi Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau Nomor 1 Tahun 1999 tanggal 23 Januari 1999 tentang *Unit Pelayanan Masyarakat Pola Pelayanan Masyarakat Satu Atap* Daerah Tingkat II di Daerah Tingkat I Riau. Selain itu keberadaan Kantor Pelayanan Terpadu dengan sistem Pelayanannya yang

lebih transparan, akuntabel, dan profesional merupakan suatu upaya Pemerintah Kota Pekanbaru dalam percepatan implementasi Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004.

Untuk lebih meningkatkan rasa aman, tertib dan terencana mengenai pendirian bangunan berdasarkan **Perda Nomor : 14 Tahun 2000** tentang Izin Bangunan dalam Daerah Kota Pekanbaru, dalam Pasal 3 ayat (1) menyatakan bahwa pengurusan IMB diajukan secara tertulis oleh Pemohon kepada Walikota melalui Kepala Kantor Pelayanan terpadu Kota Pekanbaru.

Sebagai salah satu Instansi pemerintah yang berwenang menangani penataan kota, Kantor Pelayanan Terpadu Kota dalam melaksanakan tugasnya, tidak terlepas dari kegiatan ketata usahaan (administrasi). Karena keberhasilan misi yang diembannya sangat tergantung kepada kelancaran administrasi.

Namun, kenyataan proses pembuatan atau penerbitan Izin Mendirikan Bangunan sangat lamban dan bertentangan dengan Pasal 4 ayat (3) **Perda Nomor : 14 Tahun 2004** yang menyatakan proses pembuatan Izin Mendirikan Bangunan dilaksanakan dalam waktu selambat-lambatnya 1 (satu) bulan. Hal ini terlihat jelas pada tabel di bawah ini:

Tabel I.1
Data Masyarakat yang Mengurus Izin Mendirikan Bangunan dilihat dari Waktu Penyelesaian

No	Waktu penyelesaian	Jumlah
1	14 hari	4 orang
2	15 sampai 30 hari	11 orang
3	Lebih dari 31 hari	20 orang
	Jumlah	35 orang

Sumber : Hasil Pra Riset, 2011 (17-19 Oktober 2011)

Dari data diatas sebanyak 20 orang melebihi batas waktu peraturan penyelesaian IMB yang telah ditetapkan. Kelambanan ini sebagian besar dipicu karena lambat dan kurang nya koordinasi antar dinas yang terkait. Dalam hal ini adalah kantor KPT Pekanbaru dan Dinas Tata Kota Pekanbaru. Disamping itu juga karena berbelit-belitnya proses pengurusan yang menyebabkan pemohon harus bolak-balik ke kantor pelayanan terpadu. Ini berkaitan dengan pemberian informasi yang tidak sistimatis dan prosedural, sehingga

pemohon harus bolak-balik karena tidak dapat mengurus semua sekaligus. Ini akan menyebabkan pengurusan memakan waktu berbulan-bulan apalagi bila pemohon sangat sibuk dengan urusan di luar itu. Berdasarkan Perda Nomor 14 Pasal 87 ayat (1) Tahun 2000 tentang Izin Mendirikan Bangunan dalam Daerah Kota Pekanbaru maka ditetapkan besarnya retribusi sebagai berikut:

Tabel 1.2 Jumlah Jenis dan Retribusi IMB 2011

No	Jenis Bangunan	Luas Bangunan	Banyaknya lantai	Permanen basemen	Permanen mewah	Permanen	Semi permanen	Darurat
1	Rumah Tempat Tinggal (perorangan)	a. luas kurang 100 m ² b. luas 100m ² keatas	1		2.600	1.600	1.100	600
			1		4.100	3.100	1.500	800
			2		4.200	3.200	1.600	900
			3		5.300	4.800	2.400	1.200
			4		6.400	5.400	3.300	-
			5 dst		7.500	6.500	4.100	-
2	Rumah Tempat Tinggal (usaha)	a. luas kurang 100 m ² b. luas 100m ² keatas		1 dst	3.700	2.700	1.200	-
			1		8.600	6.900	2.300	800
			1		8.800	7.500	2.500	1.300
			2		8.900	7.700	2.700	1.400
			3		9.100	7.900	3.600	2.000
			4		10.000	8.500	5.400	-
3	Kantor (pemerintah)	a. luas kurang 100 m ² b. luas 100m ² keatas	5 dst		10.900	9.100	6.800	-
				1 dst	6.300	4.500	2.000	-
			1		2.800	2.300	2.400	800
			1		4.000	2.500	2.700	900
			2		4.200	3.700	2.900	1.000
			3		4.500	4.000	4.400	1.500
4	Kantor (swasta)	a. luas kurang 100 m ² b. luas 100m ² keatas	4		5.850	5.350	5.000	-
			5 dst		7.200	6.700	6.000	-
				1 dst	2.500	2.000	2.000	-
			1		9.000	7.000	2.200	1.100
			1		9.400	7.400	2.500	1.200
			2		9.600	7.600	2.600	1.300
5	Perdagangan/pertokoan	a. luas kurang 100 m ² b. luas 100m ² keatas	3		10.300	8.300	4.000	2.000
			4		11.100	9.100	5.300	-
			5 dst		11.900	9.900	6.600	-
				1 dst	7.700	5.700	2.000	-
			1		9.500	7.500	2.500	1.300
			1		9.800	7.800	2.800	1.400
6	Hotel/penginapan	a. luas kurang 100 m ² b. luas 100m ² keatas	2		9.900	7.900	3.000	1.500
			3		10.100	8.100	4.000	2.200
			4		11.100	9.100	6.000	-
			5 dst		12.100	10.000	7.500	-
				1 dst	7.000	5.000	2.200	-
			1		9.600	6.600	3.700	2.600
7	Fasilitas sosial	a. luas kurang 100 m ² b. luas 100m ² keatas	1		9.900	7.000	3.900	2.700
			1		10.000	7.200	3.100	2.800
			2		10.200	8.800	5.500	3.500
			3		11.400	9.600	6.800	-
			4		12.200	9.700	7.800	-
			5 dst		7.100	4.900	3.500	-
				1 dst	1.900	1.400	1.000	500
			1		1.900	1.400	1.000	500
			2		2.000	1.500	1.000	600
			3		2.700	2.200	1.000	800
			4		3.500	3.000	1.600	-
			5 dst		4.200	3.700	2.200	-
				1 dst	1.600	1.100	800	-

Sumber : <http://bpk.pekanbaru.go.id> (di akses tanggal 12 Desember 2011)

Dari uraian tabel 1.2 di atas dapat diketahui bahwa sistem pemungutan retribusi berdasarkan jenis bangunan yang akan dibangun sangat rumit untuk dipahami penetapan biayanya apalagi jika pegawai yang melayani pembuatan IMB juga tidak dapat menentukan biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat yang ingin mengurus surat izin mendirikan

bangunan mereka seperti yang peneliti amati pada pra riset di lokasi penelitian KPT Kota Pekanbaru.

TABEL I.3
REKAPITULASI JUMLAH LUAS BANGUNAN BERDASARKAN SURAT KEPUTUSAN IMB YANG DIKELUARKAN
PADA TAHUN 2011

No	Jenis Bangunan	Luas Bangunan (m ²) per Bulan												Jumlah Luas Bangunan (m ²)
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agt	Sept	Okt	Nop	Des	
1	RTT	9,621.85	3,724.66	6,177.68	8,711.44	6,985.58	4,958.18	5,994.08	6,572.93	94,775.63	6,470.98	6,355.98	4,788.02	165,137.01
2	RTT Kom/Usaha	24,237.26	30,344.24	33,195.82	23,289.07	28,894.04	38,476.80	17,288.04	28,090.70	21,796.45	16,169.51	28,103.09	27,794.88	317,679.90
3	Perumahan	37,263.91	18,373.27	41,390.70	30,000.98	41,636.25	58,261.84	22,019.67	31,884.30	8,606.20	39,759.12	32,133.68	29,849.31	391,179.23
4	Kantor Pemerintah	68.40	3,161.89	960.00	5,783.99	0.00	324.50	2,727.61	0.00	0.00	1,563.15	0.00	0.00	14,589.54
5	Kantor Swasta	4,755.76	14,351.05	0.00	17,841.62	1,540.58	2,653.75	3,393.73	8,844.19	878.00	8.75	3,413.80	3,678.00	61,359.23
6	Perdagangan/Toko	17,729.25	14,877.36	17,605.46	9,351.79	8,501.67	33,886.43	23,888.84	3,247.28	8,521.08	41,221.68	9,503.90	13,291.68	201,626.42
7	Industri/Gudang	17,756.40	984.00	1,458.00	4,679.75	0.00	101,013.75	1,749.50	0.00	0.00	5,499.00	0.00	30,303.00	163,443.40
8	Hotel/Penginapan	3,331.58	0.00	8,030.15	3,257.00	0.00	5,758.47	0.00	1,512.21	256.50	4,010.42	0.00	0.00	26,156.33
9	Fasos Swa/Pem	11,960.00	0.00	0.00	0.00	5,726.23	20,748.31	1,402.75	17,415.83	8,231.36	9,542.37	15,936.96	28,392.50	119,356.31
10	Bangun-Bangunan	736.00	795.00	0.00	1,047.26	45.75	1,329.70	669.51	575.20	448.74	1,019.75	400.00	331.25	7,398.16
Jumlah Unit Bangunan		127,460.41	86,611.47	108,817.81	103,962.90	93,330.10	267,411.73	79,133.73	98,142.64	143,513.96	125,264.73	95,847.41	138,428.64	1,467,925.53
RATA-RATA PER BULAN														122,327.13

Sumber : DTRB KPT Kota Pekanbaru, 2012

Tabel I.4
**REKAPITULASI JUMLAH UNIT BANGUNAN BERDASARKAN SURAT KEPUTUSAN IMB YANG DIKELUARKAN
 PADA TAHUN 2011**

No	Jenis Bangunan	Bulan												Jumlah Unit
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agt	Sept	Okt	Nop	Des	Bangunan
1	RTT	36	21	31	30	37	26	30	28	17	43	24	20	343
2	RTT Kom/Usaha	114	117	177	117	149	197	80	124	44	99	130	171	1519
3	Perumahan	458	295	681	437	665	536	423	406	389	205	289	358	5342
4	Kantor Pemerintah	0	1	1	1	0	0	3	0	0	3	0	0	9
5	Kantor Swasta	2	45	0	68	6	7	12	2	2	1	12	19	176
6	Perdagangan/Toko	91	51	48	38	41	115	44	183	100	64	47	62	884
7	Industri/Gudang	37	2	1	10	0	75	2	0	0	1	0	37	165
8	Hotel/Penginapan	2	0	2	2	0	2	0	1	0	1	0	0	10
9	Fasos Swa/Pem	5	0	0	0	3	3	3	6	6	5	4	2	37
10	Bangun-bangunan	8	4	1	12	5	8	4	3	1	10	4	8	68
Jumlah Unit Bangunan		753	536	942	715	906	969	601	753	559	432	510	677	8553
RATA-RATA PER BULAN														713

Sumber : DTRB KPT Kota Pekanbaru, 2012

Pada tabel I.3 tentang Rekapitulasi Jumlah Luas Bangunan berdasarkan surat keputusan IMB yang dikeluarkan pada tahun 2011 dan tabel I.4. tentang rekapitulasi jumlah unit bangunan berdasarkan surat keputusan IMB yang dikeluarkan pada tahun 2011 terlihat jelas gencarnya pembangunan yang berlangsung di kota pekanbaru. Oleh karena itu, Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru sebagai instansi yang diberikan kepercayaan dan tanggung jawab dalam memproses surat perizinan/non perizinan dan khususnya dalam menerbitkan surat IMB harus dapat memberikan pelayanan yang prima dan profesional kepada masyarakat di tengah maraknya pembangunan khususnya dalam kota pekanbaru dan sekitarnya, tentunya hal ini juga berlaku bagi dinas terkait yang turut membantu KPT dalam melaksanakan tugas demi terciptanya kelancaran pembangunan dan mengurangi minimnya bangunan-bangunan liar (tidak memiliki surat IMB).

Agar terhindar dari kesan umum terhadap kinerja birokrasi oleh masyarakat yang senantiasa dikaitkan dengan segala sesuatu yang serba lamban, lambat, dan berbelit-belit serta formalitas. Dalam penyelesaian urusan, kinerja birokrasi selalu mendapatkan hambatan yang memakan waktu, sehingga selalu tertunda penyelesaiannya. Masyarakat yang dinamis telah berkembang dalam berbagai kegiatan yang semakin membutuhkan tenaga-tenaga yang profesional. Seiring dengan dinamika masyarakat dan perkembangannya, kebutuhan akan pelayanan yang semakin kompleks serta pelayanan yang semakin baik, cepat, dan tepat, termasuk kinerja birokrasi yang semakin baik pula, dalam pelaksanaan otonomi daerah (widjaja, 2002:81).

Dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya serta demi terciptanya pelayanan yang baik kepada masyarakat, Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru menetapkan pedoman sebagai berikut:

Motto.

Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru adalah “kepuasan anda adalah tujuan kami.”

Janji Layanan.

1. Menjalankan tugas sesuai dengan Standar Pelayanan Maksimum (SPM) dan Pedoman Prosedur Tetap/Standar Operating Procedure (SOP)
2. Memberikan pelayanan dengan ramah, cermat dan professional
3. Mewujudkan proses pelayanan perizinan yang simpatik

Layanan Pengaduan.

- a. Telp : (0761) 28262
- b. Web site : www.bpt.pekanbaru.go.id
- c. Email : bpt@pekanbaru.co.id
- d. Kotak Pengaduan

Gambar IV.1 Standar Pelayanan KPT Kota Pekanbaru



Sumber : Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kota Pekanbaru, 2012

SIMPATIK (Sederhana, Integritas, Mudah, Pantas, Akuntabel, Transparansi, Inovasi, Kepastian) yang menjadi standar atas pelayanan perizinan pada Kantor pelayanan Terpadu (KPT) Kota Pekanbaru dalam melaksanakan segala bentuk proses pelayanan perizinan maupun non perizinan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Namun dengan pedoman yang telah ditetapkan diatas ternyata juga tidak menjamin proses pelayanan yang baik seperti yang diharapkan masyarakat. Karena Dampak nyata atas Kerumitan, lamanya proses dan mahal nya dalam pengurusan IMB ditemukan dari kutipan yang penulis dapatkan melalui media *Internet*, berikut kutipannya: Dua bangunan Gereja yakni di Jalan Arengka Ujung, tepatnya Gang Torsina dan Gang Seirama Kelurahan Maharatu, Kecamatan Marpoyan Damai, Jumat (30/5) sekitar pukul 14.00 WIB disegel Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Pekanbaru. Penyegehan juga dibantu masyarakat dan Jamah Masjid Baitul Rahman, Al Amin, Muslimin, dan Miftahul Hidayah. Selain tak mengantongi Izin Mendirikan

Bangunan (IMB), keberadaan dua tempat ibadah itu juga berpotensi meresahkan masyarakat.

Rumah ibadah tersebut dapat dibuka kembali setelah adanya persetujuan dan IMB dari Walikota sesuai dengan pasal 14 Peraturan Bersama Menteri Agama dan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 dan 9 Tahun 2006 yakni harus memenuhi syarat administrasi dan teknis bangunan, dan harus memenuhi syarat khusus. Diantara syarat khusus tersebut yakni pengguna rumah ibadah paling sedikit 90 orang yang disahkan Lurah, rekomendasi Kepala Kantor Agama dan Rekomendasi Forum Kerukunan Umat Beragama (FKUB). (<http://www.riautoday.com>, di akses tanggal 29 Oktober 2011)

Bukti kurangnya koordinasi antara dinas terkait kutipannya sebagai berikut: Banyaknya bangunan yang melanggar aturan Perda dan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Pekanbaru, menurut Wakil Ketua Komisi IV DPRD Pekanbaru, Roni Amriel salah satunya disebabkan tidak adanya koordinasi antar instansi terkait. Hal ini diungkapkannya usai rapat dengar pendapat dengan Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Pekanbaru, Jumat (6/5) di Jalan Arifin Ahmad Pekanbaru. "Banyaknya bangunan yang melanggar Perda dan IMB serta Amdal Lalin salah satunya karena tidak adanya sinkronisasi antara dinas-dinas terkait," ungkap Roni. Dikatakan Roni, bukti tidak adanya koordinasi salah satunya terlihat dalam tata cara mengeluarkan IMB oleh Dinas Tata Kota terhadap beberapa hotel di Pekanbaru tidak dilengkapi dulu dengan rekomendasi Amdal Lalin dari Dishub. "Kita tidak habis pikir kenapa Dinas Tata Ruang dan Bangunan bisa mengeluarkan IMB pendirian hotel tanpa disertai Amdal Lalin terlebih dahulu. Kejadian di Hotel SKA ini sebelumnya juga sudah kita soroti saat pembangunan Hotel Premier Grand Zuri," terang seraya menyampaikan anggota Komisi IV bukannya berniat menghalangi pembangunan, tapi menata pembangunan saja.

Dalam hearing tersebut, selain menyorot masalah pembangunan hotel SKA yang melanggar aturan ketinggian dan tidak memiliki Amdal Lalin, Komisi IV juga menyorot masalah pengembangan Hotel Jatra yang memakan batas sempadan jalan. Menjawab pertanyaan Komisi IV, Kasi Penelitian Teknis Bidang Bangunan Dishub Pekanbaru mengatakan untuk perubahan alih fungsi

rumah kantor (rukan) di Mal SKA menjadi sebuah Hotel, sebelumnya sudah mendapatkan izin lokasi dari Badan Pertanahan Nasional (BPN) pada Tahun 1997 lalu.

"Untuk pembangunan Hotel SKA sebelumnya mereka sudah memiliki izin lokasi dari BPN yang didalamnya termasuk pembangunan rukan dan hotel, namun dalam prakteknya mereka sebelumnya hanya mendirikan rukan dan mal saja. Jadi ini hanya melanjutkan izin yang sudah mereka kantongi," ungkapnya tanpa bisa menjelaskan jika hal itu terjadi, berarti Perda Nomor 1 Tahun 2010 tidak bisa dijadikan pedoman dalam pembangunan Hotel SKA ini. (<http://archive.kaskus.us>, di akses tanggal 29 oktober 2011)

Sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, aparat pemerintah khususnya aparat Kantor Pelayanan Terpadu Kota harus dapat meningkatkan pelayanan secara terus-menerus dengan cara pembenahan optimalisasi standar pelayanan dengan prinsip cepat, tepat, memuaskan, profesional, transparan, dan non diskriminatif serta dengan biaya yang murah.

Setelah melakukan observasi di lokasi penelitian, ternyata pelaksanaan pelayanan pada kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru kurang dilaksanakan sebagaimana baiknya, hal ini dapat diketahui dari gejala-gejala sebagai berikut :

- a. Jangka waktu penyelesaian pengurusan Izin Mendirikan

Bangunan tidak sesuai dengan Pasal 4 ayat (3) Perda Nomor : 14 Tahun 2004 yang menyatakan proses pembuatan Izin Mendirikan Bangunan dilaksanakan dalam waktu selambat-lambatnya 1(satu) bulan. Ini diindikasikan bahwa penyelesaiannya lebih lambat dari waktu yang ditentukan.

- b. Tidak dapatnya para petugas Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru memberikan kepastian harga yang harus dipersiapkan pemohon ketika akan mengurus surat Izin Mendirikan Bangunan (biaya yang tidak transparan).

- c. Kurang koordinasinya antar dinas terkait (KPT Kota Pekanbaru dan Dinas Tata Ruang dan Bangunan) yang menyebabkan adanya bangunan yang menyalahgunakan surat IMB yang mereka dapatkan.

Dari berbagai fenomena dan permasalahan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru di atas, maka pimpinan dan masyarakat berhak mengadakan evaluasi dan pengawasan terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan. Ini sangat menentukan lancar dan prosedural atau tidaknya pelaksanaan pengurusan surat IMB kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas dan gejala-gejala terhadap penyimpangan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PELAYANAN DALAM MENERBITKAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN PADA KANTOR PELAYANAN TERPADU KOTA PEKANBARU”**.

1.2 Perumusan Masalah

Penyelenggaraan pelayanan publik yang memenuhi harapan dan kebutuhan baik pemberi maupun penerima pelayanan harus berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemerintah mempunyai tujuan untuk memajukan kehidupan masyarakat dan pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat, tujuan ini hanya dapat dicapai melalui mekanisme atau sistem pelayanan yang baik dan dapat memuaskan masyarakat.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka dalam penelitian ini yang menjadi permasalahan pokok adalah :

1. **“Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru dalam menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan di kota Pekanbaru”.**
2. **“Apakah kendala yang dihadapi Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru dalam pelayanan menerbitkan surat Izin Mendirikan Bangunan”.**

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan dalam menerbitkan izin mendirikan bangunan pada Kantor Pelayanan Terpadu kota Pekanbaru.
- b. Mengetahui kendala yang dihadapi dalam pelayanan penerbitan surat IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu kota Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian ini diharapkan berguna :

- a. Untuk kepentingan Ilmu Pengetahuan diharapkan penelitian ini dapat memberikan pengembangan Ilmu Administrasi Negara;
- b. Sebagai bahan masukan bagi pemerintah daerah, khususnya bahwa hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan kelak di Kantor Pelayanan Terpadu kota Pekanbaru;
- c. Sebagai referensi dan informasi bagi peneliti selanjutnya dalam penelitian yang sama.

1.4 Sistematika Penulisan

Supaya penulisan skripsi ini sistematis dan terarah maka disusun sistematika penulisan yang dibagi dalam 6 (enam) bab.

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, serta sistematika penulisan.

BAB II : Telaah Pustaka

Pada bab ini diuraikan mengenai landasan teori yang berhubungan dengan pelayanan dan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan, hipotesis, dan konsep operasional.

BAB III : Metodologi Penelitian

Dalam bab ini diuraikan mengenai tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

BAB IV : Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Bab ini berisikan gambaran umum tentang objek yang akan diteliti dan tempat dimana akan dilakukannya penelitian. Seperti sejarah singkat, kondisi umum pegawai, sarana dan prasarana lokasi penelitian.

BAB V : Analisis Data

Dalam bab ini akan membahas hasil dari penelitian tentang Pelaksanaan Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru.

BAB VI : Penutup

Pada bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian serta kritik dan saran yang membangun bagi objek penelitian agar lebih baik lagi kedepannya.

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan (*service*) itu meliputi jasa dan pelayanan jasa adalah komoditi, sedangkan layanan pemerintah kepada masyarakat terkait dengan suatu hak dan terlepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dapat dibebani suatu kewajiban atau tidak (Ndraha, 2002). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan adalah usaha untuk melayani kebutuhan orang lain.

Masyarakat yang dinamis telah berkembang dalam berbagai kegiatan yang semakin membutuhkan tenaga-tenaga yang profesional. Seiring dengan dinamika masyarakat dan perkembangannya, kebutuhan akan pelayanan yang semakin kompleks serta pelayanan yang semakin baik, cepat, dan tepat, termasuk kinerja birokrasi yang semakin baik pula, dalam pelaksanaan otonomi daerah.

Selanjutnya Widjaja (2002:81) mengemukakan hal ini perlu mendapat perhatian birokrasi dalam mengantisipasi akan kebutuhan pelayanan tersebut:

- a. Sifat pendekatan tugas mengarah kepada pengayoman.
- b. Penyempurnaan organisasi, efisien, efektif, dan profesional.
- c. Sistem dan prosedur kerja cepat, tepat, dan akurat.

Lembaga Administrasi Negara dalam (Widodo, 2001:269) memberikan definisi pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan

Pelayanan adalah cara mel¹⁹ bantu, menyiapkan, dan mengurus menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya objek yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi dan sekelompok organisasi (Sianipar, 1998:5)

Menurut Siagian (2001:133) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparatur pemerintah seyogyanya berpegang kepada sikap, tindakan serta perilaku yang:

1. Dasar hukum yang jelas.
2. Hak dan kewajiban warga negara yang dilayani dinyatakan secara terbuka.
3. Bentuk akhir pelayanan diakui dan disepakati bersama.
4. Pelayanan diberikan secara cermat, akurat, dan ramah.
5. Interaksi berlangsung secara rasional dan obyektif.

Selanjutnya menurut Moenir (1992:41) bahwa pelayanan adalah: kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam rangka usaha untuk memberi kemudahan terhadap orang lain sesuai dengan haknya.

Barata (2004:11) mengatakan bahwa proses memberikan pelayanan kepada pelanggan/masyarakat meliputi :

1. Penyedia layanan

Penyedia layanan (*services provider*) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada masyarakat, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa-jasa.

2. Penerima layanan

Penerima layanan (*service receiver*) adalah mereka yang disebut-sebut sebagai konsumen atau pelanggan yang menerima layanan dari penyedia layanan.

3. Jenis layanan

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh pemberi layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri dari bermacam-macam, diantaranya:

- a. Pemberian jasa-jasa saja
- b. Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang saja
- c. Layanan ganda yang berkaitan dengan kedua-duanya
4. Kepuasan pelanggan

Dalam menyelenggarakan layanan, pihak penyedia dan pemberi layanan berorientasi kepada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, membedakan jenis ruang lingkup pelayanan publik menjadi 3 kelompok yaitu :

1. Pelayanan Barang Publik

Pelayanan Barang Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik meliputi :

- a) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
- b) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Contoh: penyediaan obat untuk flu burung yang pengadaannya menggunakan anggaran belanja negara di departemen kesehatan,

listrik hasil pengelolaan PT (Persero) PLN, kebijakan pengamanan cadangan pangan melalui pengamanan harga pangan pokok.

2. Penyediaan Jasa Publik

Pelayanan Jasa Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik meliputi :

- a) Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan belanja daerah;
- b) Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c) Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Contoh : pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pelayanan peradilan, pelayanan keamanan, pelayanan jasa transportasi angkutan udara, laut dan darat yang dilakukan oleh badan usaha milik negara/badan usaha milik daerah yang mendapat pelimpahan tugas.

3. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik meliputi :

- a) Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan , martabat, dan harta benda warga negara.
- b) Tindakan administratif oleh instansi non-pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Contoh : pelayanan pemberian dokumen oleh pemerintah, antara lain yang dimulai dari seseorang yang lahir memperoleh akta kelahiran hingga meninggal dunia dan memperoleh akta kematian, termasuk segala hal ihwal yang diperlukan oleh penduduk dalam menjalani hidupnya. Pelayanan asuransi dan pengelolaan kegiatan sosial.

Pengertian pelayanan menurut Boediono (2003:60) adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayan menghasilkan produk, baik berupa barang maupun jasa. Hasil pelayanan berupa jasa harus diserahkan langsung kepada pelanggan.

Penilaian terhadap kualitas jasa atau pelayanan publik bersifat kompleks dan sulit dilakukan, dibandingkan dengan menilai kualitas produk barang, walaupun sulit diukur bukan berarti kualitas jasa atau pelayanan publik tersebut tidak dapat diukur. Saat ini kriteria pokok penilaian terhadap kualitas jasa atau pelayanan masyarakat secara umum telah banyak diteliti dan diungkapkan oleh lembaga penelitian maupun oleh pakar. Berkaitan dengan itu dalam info Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.8 (1992:3) dikemukakan bahwa pelayanan yang baik kepada masyarakat ditentukan 2 (dua) faktor utama yaitu:

1. Adanya *sense of public service's* yaitu kesadaran (untuk memberikan pelayanan) umum atau publik, yang dilandasi oleh rasa pengabdian yang mendalam.
2. Kemampuan dan keterampilan managerial.

Pelayanan menurut Paimin Napitupulu (2007 : 164) adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Oleh karena itu sesuai dengan pendapat Ndraha (1997:86) yang menyatakan bahwa rakyat adalah konsumen, pelanggan atau penerima produk-produk pemerintahan dan pembangunan. Hubungan antara pemerintah dengan yang diperintah dalam situasi tertentu dapat diibaratkan hubungan antara produsen dengan konsumen. Pemerintah sebagai penjual produk layanan haruslah mampu memperhatikan kepuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah masyarakat, karena ini berhubungan dengan kepercayaan dan dukungan masyarakat kepada pemerintah. Salah satu esensi dari pemerintahan demokratis adalah untuk rakyat, dimana didalamnya terkandung makna pelayanan kepada masyarakat. Dan karena segala sesuatu yang menjadi dan dibuat kebijakannya oleh pemerintah bersumber dari aspirasi, kebutuhan, dan kepentingan rakyat atau masyarakat (Thoha, 2005:51).

2.2 Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah komitmen organisasi bermakna keberpihakan birokrasi pemerintah harus berada dipihak masyarakat. Dikaitkan dengan pelayanan prima maka bantuan dalam menyiapkan dan pengurusan harus sebaik mungkin, hal ini berarti pelayanan prima adalah pelayanan yang memiliki kualitas unggul. Ukuran kualitas prima ini dilihat dari:

- a. Kecepatan / prosedur yang tidak bertele-tele.
- b. Ketepatan waktu
- c. Biaya administrasi yang terjangkau (murah)
- d. Informasi yang Transparan
- e. Keramahan dalam memberikan pelayanan. Alwis (2002:36)

Menurut Boediono (2003:63) pelayanan prima berarti pelayanan yang bermutu. Oleh karena itu, hakekat pelayanan prima yang bermutu adalah :

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan.

2. Mendorong upaya mengantisipasi tata pelaksanaan pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif).
3. Mendorong tumbuhnya kreatifitas prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Lukman (2000:10) mendefenisikan pelayanan yang berkualitas adalah kegiatan pelayanan yang diberikan kepada seseorang atau orang lain, organisasi pemerintah/swasta (sosial, politik, LSM) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip yang lebih baik, cepat, tepat, akurat, dan ramah serta sesuai dengan harapan pelanggan.

Agar terciptanya kualitas pelayanan yang optimal, dibutuhkan seorang pimpinan yang memiliki orientasi dan komitmen terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Orientasi dan komitmen terhadap pelayanan sangat diperlukan sekali dalam mendukung upaya pemerintah untuk mencapai misinya yakni memberikan suatu pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Kemudian Moenir (1992:197) mengatakan bahwa agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka perilaku dalam hal ini si petugas, harus memenuhi empat persyaratan pokok, ialah :

1. Tingkah laku sopan
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
3. Waktu menyampaikan yang tepat
4. Keramahtamahan

Menurut Thoha (1996:42) bahwa pelayanan yang memuaskan mengandung 4 unsur:

1. Pelayanan yang merata dan sama.

2. Pelayanan yang diberikan tepat pada waktunya.
3. Pelayanan yang berkesinambungan.
4. Pelayanan untuk meningkatkan kualitas.

Tjiptono (1996:58) mengungkapkan bahwa untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara baik, ada empat kategori *Service Excellence* (pelayanan unggul) seperti:

1. Kecepatan, yakni kemampuan pegawai membantu masyarakat dan memberikan pelayanan, dimana layanan yang diberikan tidak menimbulkan kebosanan serta tidak terjadi tumpang tindih dalam melakukan pekerjaan oleh masing-masing pegawai.
2. Ketetapan, mencakup ketepatan dalam masalah akhir tanpa kesalahan, ketepatan menjawab kebutuhan pelanggan, tepat dalam pemberian pelayanan.
3. Keramahan, mencakup kemudahan melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.
4. Kenyamanan, mencakup kenyamanan pelanggan dalam proses pelayanan.

Menurut Moenir (1995:44), untuk dapat meningkatkan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, aparat pemerintah perlu mewujudkan pelayanan yang didambakan oleh setiap masyarakat, yaitu:

- a) Adanya kemudahan dalam proses pelayanan, cepat tanpa hambatan yang dibuat-buat.
- b) Memperoleh pelayanan secara wajar.
- c) Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan.
- d) Pelayanan yang jujur.

Menurut Thoha (1996:43) pelayanan yang memuaskan mengandung lima unsur yaitu:

1. Pelayanan yang merata dan sama.
2. Pelayanan yang diberikan tepat pada waktunya.
3. Pelayanan yang diberikan memenuhi jumlah barang dan jasa.
4. Pelayanan yang harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan
5. Pelayanan merupakan pelayanan yang dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan

Moenir (1995:184) mengatakan bahwa pada umumnya ketidakpastian orang-orang terhadap pelaksanaan pelayanan tertuju pada:

- a. Adanya dugaan terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan.
- b. Adanya sikap dan tingkah laku dalam pelaksanaan tugas/pekerjaan yang dirasa tidak sesuai dengan budaya bangsa Indonesia yang berfalsafah Pancasila.
- c. Kurangnya disiplin petugas terhadap jadwal atau waktu yang ditentukan.
- d. Penyelesaian masalah yang berlarut-larut, tidak ada kepastian kapan akan selesai.
- e. Aturan itu sendiri dianggap menyulitkan, memberatkan atau dirasa mengurangi/mengabaikan hak mereka.
- f. Tak ada tanggapan yang layak terhadap keluhan yang telah disampaikan.

Dalam hal ini perlu mendapatkan perhatian birokrasi dalam mengantisipasi akan kebutuhan pelayanan tersebut, yakni:

- a. Sifat pendekatan tugas, lebih mengarah kepada pengayoman dan pelayanan masyarakat, bukan pendekatan kekuasaan dan kewenangan.
- b. Penyempurnaan organisasi, efisien, efektif, dan professional.
- c. Sistem dan prosedur kerja cepat, tepat, dan akurat.

Pelayanan yang berkualitas merupakan bentuk dari sebuah janji pelayanan yang tercermin dari upaya yang dilakukan pemerintah dalam rangka menghasilkan, produk yang bermutu/berkualitas yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat Ndraha (1997:83) yang menyatakan bahwa, “hubungan antara pemerintah dan rakyat adalah hubungan antara janji dan percaya”.

2.3 Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan

Jenis pelayanan, sistem dan prosedur pelayanan, mekanisme pelayanan, syarat-syarat pelayanan serta biaya dan waktu yang diperlukan:

1. Jenis Pelayanan

Kantor pelayanan terpadu kota pekanbaru melayani 40 (empat puluh) jenis perizinan seperti yang tertera dalam tabel berikut ini :

No	Jenis Pelayanan
1	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
2	Izin Gangguan (HO)
3	Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
4	Surat Keterangan Fiskal
5	Izin Reklame
6	Izin Usaha Pengelolaan dan Pengusahaan Sarang Burung Walet
7	Izin Usaha Angkutan Barang
8	Izin Dispensasi Jalan
9	Izin Trayek
10	Surat Izin Usaha Perdagangan
11	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
12	Tanda Daftar Industri (TDI)
13	Tanda Daftar Gunung (TDG)
14	Izin Usaha Industri (IUI)
15	Izin Hunian Bangunan
16	Izin Sewa/Penggunaan Bangunan

17	Advis Planing/site plan
18	Surat Izin kerja sebagai Perencana
19	Izin Pemanfaatan Tutup Bangunan Saluran
20	Izin Peruntukan Penggunaan Tanah
21	Surat Izin Kerja Pesawat (SIK-P)
22	Izin Praktek Balai Pengobatan
23	Izin Praktek Balai Pengobatan Tradisional
24	Surat Izin Praktek Bidan (SIK-P)
25	Surat Izin Praktek Dokter Umum
26	Surat Izin Praktek dokter Spesialis
27	Izin Optik
28	Surat Izin Praktek Dokter Gigi
29	Surat Izin Operasional Pemberantasan Hama/Mobil Tinja Balai
30	Pengobatan
31	Akte Kelahiran
32	Kartu Tanda Pendatang (KKP)
33	Kartu Identitas Pendatang (KIP)
34	Kartu Pencari Kerja
35	Izin Pendirian Penyelenggaraan LaKer
36	Izin Lembaga Pelayanan Penempatan Swasta (LPPS)
37	Izin Pembuatan Limbah Cair
38	Surat Keterangan Racun Api
39	Izin Usaha Rumah Makan
40	Izin Usaha Pariwisata
	Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD)

Sumber : Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru, 2011

2. Sistem dan Prosedur Pelayanan Perizinan

- 1) Pemohon mengajukan permohonan kepada Walikota Pekanbaru melalui Kepala Kantor Pelayan Terpadu;
- 2) Petugas Pendaftaran melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan permohonan dan bilamana persyaratannya tidak lengkap, maka pemohon diminta agar melengkapinya. Apabila pengurusan Izin dilakukan melalui perantara maka pemohon harus melampirkan Surat Kuasa diatas Materai Rp. 6.000 yang ditanda tangani oleh pemberi kuasa;

- 3) Sebelum permohonan perizinan diproses, petugas memilih permohonan untuk mengetahui apakah permohonan tersebut perlu survei lapangan atau tidak;
- 4) Bagi permohonan perizinan yang tidak memerlukan survei lapangan, langsung diproses oleh petugas administrasi pada Kantor Pelayanan Terpadu;
- 5) Bagi yang perlu survei lapangan, maka Kepala Kantor Pelayanan Terpadu memberitahu (mengundang) tim survei Dinas terkait untuk melakukan tinjauan lapangan;
- 6) Hasil survei dituangkan dalam berita acara yang antara lain memuat rekomendasi kepada Walikota untuk menyetujui atau menolak permohonan perizinan yang bersangkutan. Dalam rekomendasi tersebut tim menentukan jumlah Retribusi yang harus dibayar pemohon;
- 7) Bilamana permohonan diterima, maka petugas loket pelayanan memberi tanda terima bukti permohonan dan pemohon selanjutnya dapat membayar retribusi/pajak melalui Bank Riau yang ada di Kantor Pelayanan Terpadu;
- 8) Pemohon dan Petugas pendaftaran menerima bukti lunas setor pembayaran retribusi/pajak dari Bank Riau;
- 9) Petugas Administrasi membuat/mencetak naskah izin dan menyerahkan naskah izin tersebut kepada petugas pendaftaran;

- 10) Petugas pendaftaran, pengawas pelayanan dan Kepala KPT memeriksa naskah izin dan memparaf bila dianggap sudah benar;
- 11) Pengawas administrasi membuat dan memparaf surat pengantar yang menerangkan bahwa naskah perizinan yang bersangkutan sudah dapat ditandatangani pejabat yang berwenang dan Kepala KPT menandatangani surat pengantar tersebut;
- 12) Kepala Kantor Pelayanan Terpadu dan pengawas administrasi memaraf naskah izin yang akan ditandatangani oleh pejabat yang berwenang;
- 13) Kepala Kantor Pelayanan Terpadu menyerahkan berkas perizinan kepada pejabat yang berwenang pada saat kunjungan pejabat terkait ke KPT sesuai jadwal yang telah ditentukan untuk ditandatangani;
- 14) Setelah ditandatangani dan distempel, naskah izin diberi nomor dan di catat pada buku register yang ada di Kantor Pelayanan Terpadu untuk selanjutnya naskah perizinan diserahkan pada pemohon dengan memohon bukti pengurusan izin yang telah diserahkan pada saat permohonannya diterima atau tanda bukti lunas pembayaran melalui Bank Riau.

Salah satu bentuk dari pelayanan perizinan adalah izin mendirikan bangunan (IMB) dan dibawah ini merupakan syarat-syarat dalam mengurus surat IMB.

Syarat IMB :

- 1) Mengisi formulir permohonan izin mendirikan bangunan (IMB);

- 2) Mengisi formulir surat keterangan persetujuan batas (blanko disediakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu);
- 3) Melampirkan fotokopi KTP pemohon;
- 4) Melampirkan surat kuasa jika pemohon bukan pemilik tanah bangunan;
- 5) Melampirkan fotokopi sertifikat tanah;
- 6) Melampirkan fotokopi bukti pelunasan PBB tahun terakhir;
- 7) Melampirkan gambar rencana bangunan secara lengkap yang dibuat oleh petugas SIBP sesuai dengan Golongan yang bersangkutan;
- 8) Melampirkan fotokopi surat advis planing (khusus untuk pimb yang diajukan oleh perusahaan pengembang yang disamakan);
- 9) Melampirkan surat persetujuan pelaksana dan pengawas bangunan (khusus untuk pimb yang diajukan oleh perusahaan dan yang dipersamakan);

Adapun Dinas yang terkait dengan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan antara lain:

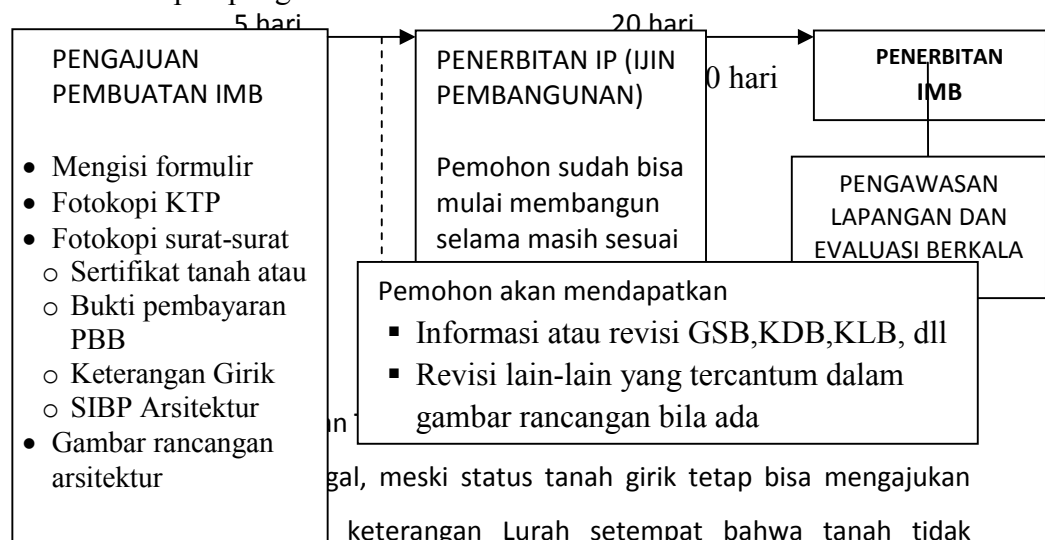
1. Kantor Pajak dimana disini pemohon diwajibkan melampirkan bukti pelunasan Pajak Bumi dan Bangunan.
2. SATPOL PP (Pamong Praja) dimana disini bertindak sebagai petugas razia Izin Mendirikan Bangunan atau petugas pengamanan apabila ada masyarakat tidak mengurus izin mendirikan bangunan.
3. Bank Riau yaitu berfungsi sebagai tempat pembayaran Retribusi Izin Mendirikan Bangunan.

Sedangkan pada syarat pengurusan IMB yang terasa memberatkan adalah pengajuan keterangan surat sibp arsitektur yang mana, khususnya masyarakat awam tidak terlalu memahami proses ini dan perlu pertolongan orang yang ahli untuk menyelesaikannya. Ini akan menambah waktu dan biaya.

Untuk lebih jelasnya mengenai pengurusan IMB maka dapat kita lihat pada skema tahap pengurusan IMB berikut ini :

Proses pengurusan IMB

Skema tahapan pengurusan IMB :



disengketakan. Tanah juga harus dikuasai pemohon. Asal tanahnya berstatus sertifikat, pemilik bisa langsung mengajukan permohonan ke Kantor Pelayanan Terpadu untuk mendapatkan advis planning atau Keterangan Rencana Kota (KRK). Permohonan KRK dikeluarkan oleh Dinas Tata Kota Kecamatan setempat. Setelah mendapat KRK dari Tata Kota, lalu surat permohonan dilengkapi gambar bangunan. Jika bangunan renovasi, gambar bangunan meliputi bangunan yang sudah eksis dan bangunan baru yang akan didirikan. Namun dengan kelengkapan dokumen juga tidak menjamin skema 5 hari diatas terpenuhi, karena akan adanya revisi pada SIBP yang membuat lambatnya proses ini selesai, ini yang sering menjadi permasalahan bagi pemohon, karena tim revisi yang berasal dari dinas terkait (Tata Kota) tidak setiap hari langsung mengecek pengurusan IMB di balai kota.

Bila telah selesai, dengan IP kita sudah bisa mulai membangun sambil menunggu IMB yang keluar 20-30 hari kemudian. Selama pembangunan, petugas daerah (Dinas Tata Kota) akan melakukan kontrol berkala dan evaluasi

dilapangan. IMB memiliki masa berlaku 1 tahun. Apabila dalam 1 tahun pembangunan belum selesai, maka harus mengajukan permohonan perpanjangan IMB. Bila tahun berikutnya masih belum selesai, maka harus mengajukan permohonan pembuatan IMB baru.

Setelah bangunan selesai, masih ada surat yang diperlukan yaitu IPB (Izin Penggunaan Bangunan). IPB memiliki masa berlaku 10 tahun untuk rumah tinggal dan 5 tahun untuk bangunan non hunian. Bila masa IPB habis, maka pemilik harus mengajukan PKMB (Permohonan Kelayakan Menggunakan Bangunan). Dalam proses tersebut petugas akan memeriksa kelayakan bangunan tersebut, terutama dari segi struktur dan konstruksinya.

2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan, dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum merupakan jawaban yang empirik (Sugiyono, 2005:70).

Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis mengambil hipotesa yaitu: **“Diduga pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru belum memberikan pelayanan yang maksimal sehingga memakan waktu yang lama dalam penerbitan IMB”**

2.5 Konsep Operasional

Variabel penelitian perlu dijelaskan secara operasional untuk memudahkan dan mengarahkan dalam menyusun alat ukur data yang diperlukan dengan mengetahui bagaimana proses yang telah berlangsung pada KPT Kota Pekanbaru dalam menerbitkan IMB yang terlihat masih jauh dari prosedur dan aturan yang telah dibuat dalam peraturan daerah. Variabel yang dikaji dalam penelitian ini yaitu: Pelaksanaan Pelayanan dalam Menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru.

Operasionalisasi variabel penelitian dimaksud untuk mendiskripsikan dan memudahkan dalam menetapkan pengukuran terhadap variabel yang diamati. Operasional variabel digunakan sebagai

dasar pembuatan kuesioner sehingga dapat membantu dalam menjangkau data setepat mungkin.

Variabel penelitian mengenai pelayanan pegawai Kantor Pelayanan Terpadu dalam menerbitkan IMB berkaitan dengan **administrasi** dan **pelayanan publik**. Indikatornya ditentukan dari teori Tjiptono (1996:70) yang mengemukakan empat dimensi pokok untuk menentukan kualitas jasa atau pelayanan masyarakat yang berasal dari masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, yaitu:

1. . Kualitas Pelayanan Bukti Langsung (*Tangibles*).

Tangibles (bukti langsung), yaitu penampilan dan fasilitas fisik, dan materi komunikasi.

Sub Indikator Pelayanan yang diberikan memiliki karakteristik antara lain:

- a. Petugas pelayanan melakukan pekerjaan dengan rapi dan teratur
- b. Petugas pelayanan menggunakan pakaian yang profesional dan tepat pada bidang pekerjaan
- c. Peralatan yang ada dapat digunakan dengan profesional dan cepat serta menguasainya, seperti komputer dan alat bantu lainnya
- d. Tersedia peralatan konsumen/pemohon untuk melakukan proses pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru seperti pena, tempat duduk dan meja untuk mengisi formulir permohonan

Adapun kualitas Pelayanan Bukti Langsung (*Tangibles*) dapat dikatakan:

- | | | |
|-------------|---|---|
| Sangat Baik | : | Apabila permohonan diatas memenuhi semua kriteria di atas |
| Baik | : | Apabila pelayanan yang diberikan memenuhi hingga 3 kriteria di atas |

- Cukup Baik : Apabila pelayanan yang diberikan hanya memenuhi 2 kriteria di atas
- Kurang Baik : Apabila pelayanan yang diberikan hanya memenuhi 1 kriteria di atas
- Tidak Baik : Apabila pelayanan yang diberikan tidak memenuhi kriteria di atas

2. Kualitas Pelayanan Keandalan (*Reliability*).

Reliability (keterandalan), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara baik dan tepat.

Sub Indikator Pelayanan yang diberikan memiliki karakteristik antara lain:

- a. Informasi yang jelas mengenai prosedur pengurusan IMB
- b. Informasi yang diberikan dapat dipercaya
- c. Adanya kemampuan petugas dalam pelaksanaan tugas
- d. Pelayanan yang diberikan dengan ramah

Adapun kualitas Pelayanan Keandalan (*Reliability*) dapat dikatakan:

- Sangat Baik : Apabila pelayanan diatas memenuhi semua kriteria di atas
- Baik : Apabila pelayanan yang diberikan memenuhi hingga 3 kriteria di atas
- Cukup Baik : Apabila pelayanan yang diberikan hanya memenuhi 2 kriteria di atas
- Kurang Baik : Apabila pelayanan yang diberikan hanya memenuhi 1 kriteria di atas
- Tidak Baik : Apabila pelayanan yang diberikan tidak memenuhi kriteria di atas

3. Kualitas Pelayanan Daya tanggap (*Responsiveness*).

Responsiveness, yaitu kesedian untuk membantu masyarakat dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang diinginkan masyarakat.

Pelayanan yang diberikan memiliki karakteristik antara lain:

- a. Pelayanan yang diberikan memiliki prosedur yang telah ditetapkan
- b. Tidak ada tambahan beban bagi pemohon
- c. Cepat tanggap akan keluhan-keluhan pemohon
- d. Pelayanan diberikan sesuai dengan kebutuhan

Adapun kualitas Pelayanan Daya tanggap (*Responsiveness*) dapat dikatakan:

- Sangat Baik : Apabila pelayanan di atas memenuhi semua kriteria di atas
- Baik : Apabila pelayanan yang diberikan hanya memenuhi hingga 3 kriteria di atas
- Cukup Baik : Apabila pelayanan yang diberikan hanya memenuhi 2 kriteria di atas
- Kurang Baik : Apabila pelayanan yang diberikan hanya memenuhi 1 kriteria di atas
- Tidak Baik : Apabila pelayanan yang diberikan tidak memenuhi kriteria di atas

4. Kualitas Pelayanan Jaminan (*Assurance*).

Assurance, yaitu pengetahuan dan rasa hormat karyawan dan kemampuan untuk menumbuhkan rasa saling percaya antara penyedia jasa dan pelanggan.

Pelayanan yang diberikan memiliki karakteristik antara lain:

- a. Adanya penentuan jadwal yang diberikan untuk pengurusan IMB
- b. Petugas datang tepat waktu pada konter pelayanan pada jam kerja
- c. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan program kerja
- d. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan juga waktu penyelesaiannya

Adapun kualitas Pelayanan Jaminan (*Assurance*) dapat dikatakan:

- Sangat Baik : Apabila pelayanan di atas memenuhi semua kriteria di atas
- Baik : Apabila pelayanan yang diberikan hanya memenuhi hingga 3 kriteria di atas
- Cukup Baik : Apabila pelayanan yang diberikan hanya memenuhi 2 kriteria di atas
- Kurang Baik : Apabila pelayanan yang diberikan hanya memenuhi 1 kriteria di atas
- Tidak Baik : Apabila pelayanan yang diberikan tidak memenuhi kriteria di atas

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam kaitannya dengan penelitian ini metode yang dipakai adalah metode *Deskriptif survey* dengan pendekatan analisis kuantitatif menggunakan angket. Penelitian *Deskriptif Survey* adalah penelitian yang bertujuan menggambarkan suatu fenomena atau melukiskan fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara sistematis, faktual dan cermat. (<http://globalstatistik.com/tesis>).

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dari Tanggal 11 Oktober 2011 sampai 24 April 2012 pada kantor pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru dengan alasan penulis menemukan indikasi permasalahan Pelaksanaan Sistem dan Prosedur Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru seperti Jangka waktu penyelesaian yang lebih lama dan belum maksimalnya pelayanan dalam pengurusan IMB.

3.3 Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Jenis data primer ini merupakan data yang diperoleh melalui wawancara langsung kepada 44 dengan menggunakan daftar pertanyaan dan kuesioner yang telah disusun. Adapun data primer meliputi:

- a. Data tentang pelaksanaan pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru
- b. Data tentang hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pembuatan izin mendirikan bangunan

2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini yaitu data yang didapat dari sumber-sumber sekunder. Data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian ini meliputi:

- a. Sejarah singkat Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru
- b. Struktur Organisasi
- c. Tugas dan fungsi
- d. Kondisi umum pegawai
- e. Sarana dan Prasarana

3.4 Populasi dan Sampel

Dalam hubungannya dengan penelitian ini sebagai populasi adalah yang memiliki keterkaitan dengan pelaksanaan menerbitkan surat izin mendirikan bangunan di Kantor Pelayanan Kota Pekanbaru dan Dinas Tata Kota.

Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti mengambil sampel yang ada pada populasi itu. Namun sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Dalam penelitian ini teknik *sampling* yang digunakan berupa *Purposive Sampling* untuk Pimpinan, sedangkan untuk Staf teknik *sampling* yang digunakan yakni Metode Sensus. Sedangkan masyarakat menggunakan *Aksidental Sampling*.

Berdasarkan hal tersebut ditetapkan jumlah responden sebagaimana tertuang dalam tabel berikut ini:

Tabel III.1 Jumlah populasi dan Sampel Penelitian dari dinas Terkait IMB dan masyarakat yang mengurus IMB

No	Unit Produksi	Jumlah Populasi	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Kepala Kantor Pelayanan Terpadu	1	1	100
2	Kepala Dinas Tata Kota	1	1	100
3	Kepala Bagian Perizinan KPT	1	1	100
4	Kepala Seksi IMB KPT	1	1	100
5	Masyarakat yang mengurus IMB	35	35	-

	Jumlah	39	39	100
--	--------	----	----	-----

Sumber : Data olahan Tahun 2011

Dari tabel 1.1 di atas sampel penelitian ialah berjumlah 4 orang yang terdiri dari masing-masing dinas terkait pengurusan IMB, yaitu Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru 1 orang, Kepala Dinas Tata Kota 1 orang, Kepala Bagian Perizinan KPT 1 orang, dan Kepala Seksi IMB Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru. Sampel di atas akan menjadi sumber informasi bagi penulis dalam mencari data-data yang terkait dengan penelitian dan dianggap telah mewakili seluruh pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru.

Jumlah populasi dari masyarakat yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan yang penulis teliti adalah berjumlah 35 orang, sampel tersebut dianggap mampu mewakili pemohon pembuatan IMB di KPT Kota Pekanbaru (dimulai pada minggu pertama – ketiga pada November 2011) hal ini bertujuan untuk mempersingkat waktu dan mengurangi biaya dalam penelitian dan rinciannya akan penulis jabarkan pada bab selanjutnya. Penulis akan menggunakan metode angket yang berkaitan dengan sistem dan prosedur pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian perlu dilakukan metode atau teknik sebagai berikut :

a. Angket

Teknik pengambilan data dirancang untuk memperoleh data primer, mengenai fakta, aktifitas, perilaku dan interpretasi responden dengan cara menyusun suatu daftar pertanyaan yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan izin mendirikan bangunan, secara tertulis dalam bentuk tertutup ataupun terbuka yang diberikan atau disebarkan kepada responden untuk mendapatkan jawaban dan informasi.

b. Observasi

Observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi yang terstruktur yaitu suatu teknik untuk mendapatkan data yang telah dirancang secara sistematis dalam rangka pengamatan langsung dilapangan terhadap fenomena yang terkait dengan pengawasan internal Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru.

c. Wawancara

Cara untuk mengumpulkan data melalui kegiatan Tanya jawab secara langsung dengan responden untuk memperoleh informasi yang

berhubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Beberapa data yang digali melalui interview adalah: prosedur pengajuan izin mendirikan bangunan, dasar pengenaan tarif, faktor-faktor yang mempengaruhi kelancaran pemberian izin mendirikan bangunan dan lain sebagainya yang penulis perlukan terkait pembuatan surat izin mendirikan bangunan di KPT Kota Pekanbaru.

3.6 Analisis Data

Setelah data dikumpulkan secara lengkap maka data tersebut dikelompokkan sesuai dengan jenis data dan ditambahkan dengan keterangan-keterangan yang sifatnya mendukung dalam menjelaskan hasil penelitian untuk kemudian dianalisa. Dalam menganalisa data yang terkumpul digunakan metode deskriptif untuk menggambarkan secara utuh dan nyata mengenai pelaksanaan pelayanan pembuatan Surat Izin Mendirikan Bangunan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru kemudian data dituangkan kedalam bentuk tabel-tabel dengan angka dan persentase untuk selanjutnya dianalisa dengan deskriptif analisis.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah singkat Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru

Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru dibentuk berdasarkan Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 30 Tahun 2005 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru, dengan pertimbangan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai konsekuensi logis aparatur pemerintah sebagai abdi negara, abdi masyarakat, dan mewujudkan dengan pelayanan yang Transparansi, akuntabel, kondisional, partisipatif dan kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban.

Kantor Pelayanan Terpadu merupakan unit kerja yang melayani perizinan dan non perizinan yang dilaksanakan secara terpadu berdasarkan pelimpahan kewenangan yang diberikan oleh walikota.

Tugas pokok Kantor Pelayanan Terpadu yaitu:

1. Melaksanakan urusan rumah tangga dibidang tata kota
2. Melaksanakan koordinasi penyelenggaraan dan pengendalian perizinan dan non perizinan
3. Melaksanakan pemrosesan perizinan dan non perizinan yang meliputi:
 - a) Pelayanan informasi perizinan dan non perizinan
 - b) Penyerahan blanko
 - c) Menerima berkas perizinan dan non perizinan
 - d) Pengecekan permohonan atas pengajuan perizinan dan non perizinan
 - e) Mengundang tim survei
 - f) Memanggil pemohon perizinan dan non perizinan

- g) Penetapan biaya pelayanan perizinan dan non perizinan
- h) Penerimaan pembayaran atas biaya pelayanan perizinan dan non perizinan
- i) Penyerahan perizinan dan non perizinan

4.2 Struktur Organisasi

Adapun dalam pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing pada Kantor Pelayanan Terpadu memperoleh instruksi dan penunjukan tugas yang dibawah oleh Walikota Pekanbaru yang dibantu oleh Tim Pembina dan pengawas pelayanan peizinan dan non perizinan yang masing-maing tim yang membantu dan melayani masyarakat yang terbagi menjadi beberapa bagian yang telah ditetapkan. Sedangkan Kantor Pelayanan Terpadu dipimpin oleh seorang kepala Kantor yang membawahi pengawas perizinan serta pengawas adminstrasi dan proses perizinan dan non perizinan.

Adapun susunan tugas dan susunan organisasi Kantor Pelayanan Terpadu berdasarkan tugas dan tingkatannya tertuju pada Keputusan Walikota Pekanbaru berdasarkan **Perda Nomor: 30 Tahun 2005** dapat dilihat pada tabel IV.1 berikut:

Tabel IV.1 Daftar Pembagian Tugas Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru

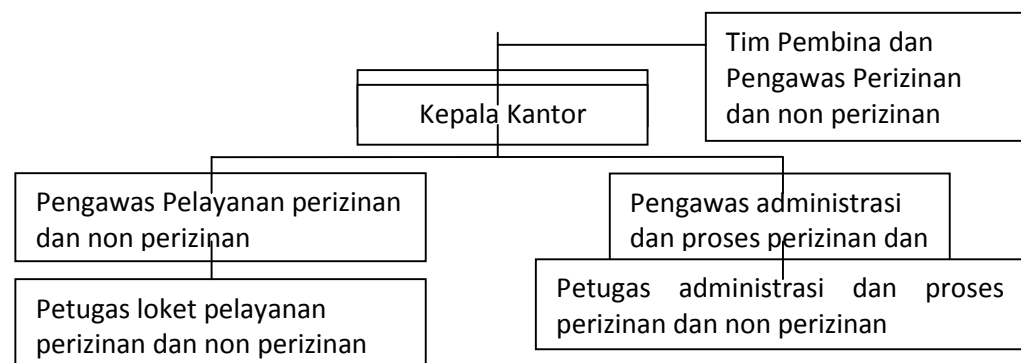
No	JABATAN	PEMBAGIAN TUGAS
1	Walikota Pekanbaru	Pimpinan
2	Kepala Kantor Pelayanan Terpadu	Mengawasi dan mengatur jalannya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat
3	Tim Pembina dan Pengawas perizinan dan non perizinan	Tim yang terdiri dari beberapa bagian yang mengawasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat
4	Pengawas pelayanan perizinan dan non perizinan	Mengawasi pelayanan perizinan
5	Pengawas administrasi dan proses perizinan dan non perizinan	Mengawasi pembayaran administrasi baik perizinan dan non perizinan

6	Petugas loket pelayanan perizinan dan non perizinan	Pelaksana yang melayani langsung masyarakat dan berada pada masing-masing pos
---	---	---

Sumber : Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru, 2012

Dari tabel di atas kita dapat mengetahui bahwa Kantor Pelayanan Terpadu dipimpin langsung oleh Walikota Pekanbaru, dan di kepalai oleh seorang Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru, seorang Pembina, dua orang pengawas pelayanan perizinan dan non perizinan dan pengawas administrasi, serta petugas loket perizinan dan non perizinan. Adapun Bagan Struktur Kantor Pelayanan Terpadu dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar IV.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru



Sumber : Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru, 2012

Berdasarkan gambaran struktur organisasi tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa segala tanggung jawab dan pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru bertanggung jawab seluruhnya kepada Walikota Pekanbaru, dan di bawah pengawasan dan tanggung jawab Kepala Kantor Pelayanan Terpadu. Selain itu dalam mekanisme pelayanan yang diberikan dalam pengurusan perizinan dalam diberikan dalam pengurusan perizinan dan non perizinan Kantor Pelayanan Terpadu tetap berinteraksi dengan pemohon dalam hal ini masyarakat yang mengajukan permohonan perizinan dan non perizinan baik dalam memperoleh informasi, mendapatkan blanko permohonan, melakukan pengecekan terhadap permohonan,

mengundang tim survei dalam melakukan proses perizinan, memanggil pemohon, menetapkan harga yang harus dibayar, menerima pembayaran, menandatangani perizinan, dan penyerahan perizinan.

Berdasarkan tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian pada struktur Organisasi Kantor Pelayanan Terpadu dapat dijelaskan:

1. Kepala Kantor Pelayanan Pekanbaru mempunyai tugas pokok mengkoordinasikan, merumuskan dan melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kantor Pelayanan Terpadu. Adapun tugas Kepala Kantor Pelayanan Terpadu antara lain:
 - a. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilayani Kantor Pelayanan Terpadu
 - b. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan rencana dan program kerja tahunan Kantor Pelayanan Terpadu
 - c. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pedoman dan petunjuk teknis tatalaksana umum atau perlengkapan, inventarisasi, kepegawaian serta keuangan
 - d. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan rencana anggaran Kantor Pelayanan Terpadu
 - e. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pelayanan dan pengaturan pelaksanaan rapat dinas
 - f. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan ketatausahaan Kantor Pelayanan Terpadu
 - g. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan laporan tahunan Kantor Pelayanan Terpadu

2. Pengawas Pelayanan Izin dan Non Perizinan dipimpin oleh seorang pengawas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Kepala Kantor Pelayanan Terpadu mempunyai tugas melaksanakan pengawasan sistem dan mekanisme pelayanan, kelengkapan administrasi dan informasi pelayanan. Tugas Pengawas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan antara lain:

- a. Membina, merumuskan, dan melaksanakan inventarisasi dokumen perizinan dan atau non perizinan yang sudah atau yang belum memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- b. Membina, merumuskan, dan melaksanakan pengawasan terhadap pelayanan perizinan dan atau non perizinan
- c. Membina, merumuskan, dan melaksanakan dan koordinasi dengan pihak lain guna penertiban perizinan dan atau perizinan
- d. Menerima serta menindak lanjuti keluhan dari masyarakat akibat dari kegiatan pelayanan perizinan dan atau non perizinan yang sudah ataupun yang belum diproses

Untuk melaksanakan tugas pokok di atas, Pengawas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan mempunyai tugas:

- a. Mengelola urusan pengawasan sistem dan mekanisme pelayanan meliputi kegiatan prosedur dan tatacara pengajuan izin dan non perizinan
- b. Pelaksanaan pengelolaan urusan pemantauan dan pengendalian pelayanan perizinan dan atau non perizinan

- c. Pelaksanaan penerimaan dan penyerahan pelayanan perizinan dan non perizinan
 - d. Pelaksanaan pengelolaan urusan umum pelayanan dan hubungan masyarakat
 - e. Pelaksanaan penyusunan bahan rencan pengadaan, pengembangan dan kesejahteraan pegawai dan pelaksanaan pengelolaan disiplin pegawai
3. Pengawas Administrasi dan Proses Perinan dan non Perizinan dipimpin oleh seorang “pengawas” yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Kepala Kantor Pelayanan Terpadu yang mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas administrasi dan proses pelayanan meliputi pengelolaan administrasi dan proses pelayanan perizinan dan non perizinan, kepegawaian, keuangan dan kelengkapan.

Adapun pembagian tugas Pengawas Administrasi dan Proses Pelayanan Perizinan dan no Perizinan antara lain:

- a. Membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan proses terhadap dokumen pelayanan perizinandan non perizinan
- b. Membina, mengkoordinasikan dan merumuskan pencegahan dokumen ganda dan keterlambatan penyelesaian dokumen serta hal-hal lain yang menyangkut proses pelayanan perizinan dan non perizinan

- c. Membina, mengkoordinasikan dan merumuskan pengawasan terhadap pemberian perizinan dan atau non perizinan yang dilayani di kantor pelayanan terpadu dengan unit kerja terkait
- d. Melaporkan hasil kerja kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu secara berkala sebulan sekali

Untuk melaksanakan tugas pokok di atas, Pengawas Administrasi dan Proses Pelayanan Perizinan dan non Perizinan mempunyai fungsi:

- a. Pengelolaan urusan umum meliputi kegiatan surat menyurat, kearsipan, ekspedisi, penggandaan, inventarisasi dan pemeliharaan perlengkapan Kantor Pelayanan Terpadu serta urusan material lainnya
 - b. Pelaksanaan pengelolaan urusan surat menyurat, pengetikan dan administrasi Kantor Pelayanan Terpadu
 - c. Pelaksanaan pengelolaan urusan umum perlengkapan
 - d. Pengelolaan urusan keuangan meliputi kegiatan penyusunan anggaran, pembukuan dan pertanggungjawaban serta laporan keuangan
 - e. Pelaksanaan tugas koordinasi dan kedinasan lain atas perintah kepala unit
4. Petugas loket pelayanan merupakan pegawai negeri sipil yang ditugaskan pada Kantor Pelayanan Terpadu dan ditetapkan melalui keputusan Walikota Pekanbaru yang bertugas melayani masyarakat untuk pengurusan perizinan dan non perizinan sesuai dengan kewenangannya.

5. Petugas Administrasi dan Proses Perizinan dan non Perizinan mempersiapkan berkas administrasi dan proses penyelesaian perizinan dan non perizinan sesuai dengan persyaratan dan prosedur serta mekanisme kerja yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan undang-undang yang berlaku.
6. Tim Pembina dan Pengawas bertugas untuk memantau pelaksanaan pelayanan dan mengevaluasi serta membina pelayanan perizinan dan non perizinan pada Kantor Pelayanan Terpadu.

4.3 Kondisi Umum Pegawai

Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru memiliki 39 orang pegawai yang terdiri dari 36 Pegawai Negeri Sipil dan 3 orang pegawai praktek (magang).

Sedangkan sejak berdirinya Kantor Pelayanan Terpadu jumlah pegawai tidak banyak mengalami penambahan kecuali tenaga honorer. Adapun jumlah pegawai Kantor Pelayanan Terpadu berdasarkan jenis pendidikan dapat dilihat pada tabel IV.2 berikut:

Tabel IV.2 Jumlah Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu berdasarkan tingkat Pendidikan tahun 2011

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	S-1	24	62%
2	D-3	6	15%
3	D-1	1	2%
4	SLTA/SMA	8	21%
	Jumlah	39	100%

Sumber : Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru, 2012

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat tingkat pendidikan pegawai Kantor Pelayanan Terpadu terbanyak adalah Sarjana (S1) yaitu sebanyak 24 orang, sedangkan sarjana muda (D-3) sebanyak 6 orang. D1 sebanyak 1 orang

dan tingkat pendidikan SLTA/SMA sebanyak 8 orang. Dilihat dari tingkat pendidikan, Kantor Pelayanan Terpadu telah memiliki tenaga kerja profesional. Namun, jika dilihat dari pengalaman kerja pegawai, pada umumnya pegawai Kantor Pelayanan Terpadu telah memiliki pengalaman kerja, tetapi rata-rata pegawai baru ditempatkan ataupun dimutasikan pada Kantor Pelayanan Terpadu sejak kantor ini didirikan yaitu tahun 2005. Oleh sebab itu berdasarkan pengalaman kerja dari masing-masing pegawai yang bekerja pada Kantor Pelayanan Terpadu pada umumnya masih sangat baru dan belum memiliki pengalaman kerja yang banyak. Pada umumnya masa kerja Pegawai Negeri sipil yang bekerja di Kantor Pelayanan Terpadu mulai bekerja pada tanggal 15 Maret 2005, meskipun demikian rata-rata pegawai telah bekerja menjadi PNS di atas 5 tahun kerja.

Meskipun demikian Kantor Pelayanan Terpadu tetap memberikan pelatihan kepada seluruh pegawai, baik pegawai negeri sipil ataupun tenaga honorer yaitu dengan mengikuti pendidikan latihan (diklat) selama seminggu, dalam hal ini seluruh pegawai wajib mengikuti diklat untuk memberikan pengetahuan, pelatihan dan cara-cara melayani masyarakat dalam melakukan pelayanan perizinan dan non perizinan.

Dilihat dari jumlah pegawai yang sangat sedikit menyebabkan sering terjadi keterlambatan dan kurang terkoordinirnya tugas-tugas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Meskipun seluruh pegawai diberikan latihan tambahan atau diklat, tetapi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang melakukan pengurusan perizinan dan non perizinan setiap harinya masih dianggap tidak mencukupi dan masih sangat kurang tenaga profesional yang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pekerjaan tepat pada waktunya.

Selain pendidikan, jumlah pegawai menurut tingkat umur juga dapat dilihat pada tabel IV.3 berikut ini:

Tabel IV.3 Jumlah Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru menurut kelompok umur dan jenis kelamin 2011

No.	Umur (Tahun)	Laki-laki	Perempuan	Jumlah	Persentase (%)
1	20	3	4	7	18%

2	21-30	5	3	8	21%
3	31-40	8	10	18	46%
4	41-50	2	2	4	10%
5	>50	2	-	2	5%
	Jumlah	20	19	39	100%

Sumber: Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru, 2012

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat umur pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru berdasarkan jenis kelamin dan tingkat umur, dimana yang berumur 20 tahun hanya 7 orang (18%) dan usia 20-30 tahun berjumlah 8 orang (21%), usia 31-40 tahun berjumlah 18 orang (46%), dan usia 41-50 tahun berjumlah 4 orang atau hanya (10%) serta yang berusia >50 tahun berjumlah 2 orang (setara dengan 5%).

Jika dilihat berdasarkan tingkatan umur seluruh pegawai Kantor Pelayanan Terpadu dimana rata-rata merupakan tingkat usia produktif yaitu usia pegawai antara 21-40 tahun.

Untuk pangkat dan golongan pegawai yang ada di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.4 Jumlah Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru dirinci menurut Pangkat/Golongan tahun 2011

No	Golongan	Jumlah	Persentase (%)
1	III/b	13	33%
2	III/a	11	28%
3	II/d	7	18%
4	II/c	5	13%
5	II/b	3	8%
	Jumlah	39	100%

Sumber : Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru, 2012

Berdasarkan tabel IV.4 dapat dilihat pangkat dan golongan pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru yang menjadi Pegawai Negeri Sipil, dimana pegawai yang terbanyak adalah pegawai dengan golongan III/b sebanyak 13 orang (33%), diikuti oleh golongan III/a sebanyak 11 orang (28%), golongan II/d sebanyak 7 orang (18%), pegawai dengan golongan II/c sebanyak 5 orang (13%) dan pegawai golongan II/b sebanyak 3 orang (8%). Dengan demikian jelas bahwa berdasarkan pangkat/golongan dapat dilihat bahwa pegawai yang terbanyak adalah pegawai golongan III/b. Hal ini membuktikan

bahwa rata-rata pegawai yang bekerja merupakan orang yang telah berpengalaman dan berpendidikan.

4.4 Sarana dan Prasarana Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru

Sedangkan berdasarkan jumlah pegawai yang ada, dan jika diperhatikan sarana dan prasarana yang ada pada KPT Kota Pekanbaru dianggap sudah memadai dan sarana tersebut dapat mendukung kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan. Adapun sarana dan prasarana yang tersedia dapat dilihat pada tabel IV.5 berikut ini:

Tabel IV.5 Sarana dan Prasarana pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru tahun 2011

No	Sarana/Prasarana	Jumlah	Keterangan
1	Komputer	20 unit	Baik
2	Mesin Tik Elektrik	2 unit	Baik
3	Mesin Tik Elektrik	1 unit	Baik
4	Meja Informasi	1 unit	Baik
5	Kursi Tunggu	100 buah	Baik
6	Meja Loker	9 set	Baik
7	Lemari Arsip	10 unit	Baik
8	AC	3 unit	Baik
9	TV	2 unit	Baik
10	Meja Kerja	10 unit	Baik
11	Meja Komputer	20 set	Baik
12	Kursi Kerja	10 buah	Baik
13	Papan Informasi	1 buah	Baik
14	Lampu Emergensi	15 buah	Baik
15	Mesin Informasi	2 unit	Baik

Sumber : Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru, 2012

Berdasarkan sarana yang ada dibandingkan dengan jumlah pegawai yang bekerja, pada dasarnya sarana dan prasarana yang ada telah mencukupi dan mampu menunjang kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun demikian, pelayanan yang diberikan pada masyarakat tetap masih terdapat keterlambatan dan penundaan terhadap pelayanan perizinan dan non perizinan. Adapun sarana komputer kerja seperti perlengkapan komputer, lemari arsip dan meja serta kursi telah cukup memadai, sedangkan untuk sarana transportasi KPT Kota Pekanbaru tidak memiliki mobil dinas untuk menunjang prasarana kerja

BAB V

PEMBAHASAN

Telah dibahas pada bab sebelumnya bahwa tujuan utama dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan yang dilakukan pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru. Dalam hal ini penulis mencoba menganalisa setiap jawaban responden melalui angket dan pertanyaan kepada masyarakat yang mengurus IMB di KPT Kota Pekanbaru setiap harinya. Dimana, penulis hanya mengambil secara random 35 orang yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan pada hari yang berbeda.

Selain masyarakat, penulis mengambil beberapa orang responden yang merupakan pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru yang dianggap mewakili seluruh pegawai yang bekerja.

5.1. Identitas Responden

Adapun identitas responden pada penelitian ini dapat dilihat dari :

5.1.1. Kelompok Umur

Dalam kelompok umur ini yang akan ditinjau adalah tentang umur responden yang sedang melakukan Izin Mendirikan Bangunan, dan data tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Pada tabel V.1 berikut ini: **Tabel V.1** Jumlah Responden Kantor Pelayanan Terpadu dirinci berdasarkan Umur tahun 2012

Kelompok Umur	Frekuensi	Persentase (%)
20 – 30 tahun	7	17,9
31 – 40 tahun	17	43,6
41 – 50 tahun	10	25,6
51 – 60 tahun	5	12,9
JUMLAH	39	100%

Sumber : Data Olahan, 2012

Dari tabel V.1 di atas dapat diketahui bahwa responden yang berusia antara 31 - 40 tahun berjumlah 17 orang (43,6%) adalah yang terbesar dari jumlahnya. Sedangkan usia 41 - 50 tahun berjumlah 10 orang atau sekitar (25,6%), diikuti oleh kelompok umur 20 - 30 tahun berjumlah 7 orang sekitar (17,9%) dan 51 - 60 berjumlah 5 orang atau sekitar (12,9%) dari total 39 responden. Dari tabel dapat ditarik

kesimpulan bahwa rata-rata yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah kelompok umur 31 - 40 tahun sebesar 43,6%.

5.1.2. Jenis Kelamin Responden

Dalam hal jenis kelamin responden, dapat kita lihat pada tabel V.2 berikut ini:

Tabel V.2 Jumlah Responden yang mengurus Surat Izin Mendirikan Bangunan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru berdasarkan jenis kelamin.

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	29	74,4
Perempuan	10	25,6
Jumlah	39	100%

Sumber : Data Olahan 2012

Berdasarkan tabel V.2 di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pada umumnya yang melakukan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan adalah Laki-laki dengan jumlah 29 orang dari 35 responden atau sekitar 74,4%, sedangkan perempuan berjumlah 10 orang atau sekitar 25,6%.

5.1.3. Tingkat Pendidikan

Dalam tingkat pendidikan yang akan diteliti adalah tingkat pendidikan dari masyarakat yang sedang mengurus IMB dan dapat dilihat dari tabel V.3 berikut ini:

Tabel V.3 Jumlah Responden yang mengurus surat Izin Mendirikan Bangunan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru dirinci berdasarkan Tingkat pendidikan.

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Magister	3	7,7
2	S-1	18	46,2
3	D-3	6	15,4
4	SLTA/SMA	12	30,7
	Jumlah	39	100%

Sumber : Data Olahan, 2012

Berdasarkan tabel V.3 di atas dapat dilihat bahwa jumlah responden menurut tingkat pendidikannya yang terbanyak terdapat pada tingkat S-1 yang berjumlah 18 orang dari 35 orang jumlah responden atau sekitar 46,2%, diikuti SLTA/SMA yang berjumlah 12 orang sekitar 30,7% dan diikuti oleh D-3 berjumlah 6 orang atau sekitar 15,4% serta S-2 atau Magister berjumlah 3 orang dengan tingkat persentase sejumlah 7,7%.

Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa tingkat pendidikan responden dimana 46,2% merupakan tamatan S-1 atau Sarjana, menunjukkan bahwa responden adalah masyarakat yang mampu dan cukup dapat mewakili masyarakat lainnya dalam memberikan keterangan dan penilaian mengenai pelayanan Izin Mendirikan Bangunan.

5.2. Pelaksanaan pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru

Dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan oleh pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru dengan masyarakat diharapkan memperoleh kemudahan serta perlakuan yang sama dalam setiap pengurusan yang dilakukan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru. Dengan demikian, masyarakat tidak dibedakan satu sama lainnya.

Dalam penilaian kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru, ada beberapa hal yang harus diketahui dan sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat mengenai pelayanan itu sendiri.

5.2.1. Jangka waktu pengurusan IMB

Adapun jangka waktu pengurusan IMB dapat dilihat pada prosedur berikut ini: jangka waktu IMB hingga selesai adalah 14 hari hingga 1(satu) bulan. Adapun prosedur ataupun tata cara pengurusan Izin Mendirikan bangunan (IMB) yang ditetapkan oleh KPT dan pelaksanaan lapangan oleh dinas Tata Kota adalah sebagai berikut:

1. Bagi pemohon yang memenuhi syarat dapat memasukkan permohonan IMB di loket pendaftaran KPT. Sedangkan permohonan yang tidak memenuhi syarat segera diberitahukan kepada yang bersangkutan.
2. Permohonan IMB yang telah memenuhi syarat diperiksa dan dicatat oleh Sub Bagian Tata Usaha Dinas Tata Kota (Prosesnya selama 1 hari).
3. Dari seksi perencanaan kota, permohonan IMB diperiksa peruntukan Koefisien Dasar Bangunan (KDB) dan tata letak bangunan (prosesnya 3 hari), selanjutnya :
 - a. Dari seksi perencanaan kota, permohonan IMB dimasukkan ke seksi pembinaan kota untuk dilakukan pemeriksaan

- dokumen/batas tanah, Garis Sempadan Batas (GSB), pengukuran dan peletakan plank (prosesnya 3 hari)
- b. Selanjutnya dari seksi pembinaan kota, dibawa ke seksi Pembinaan Bangunan untuk dilakukan pemeriksaan rencana bangunan, tata letak, konstruksi, retribusi, dan lain-lain (proses 3 hari)
 - c. Dari seksi pembinaan bangunan, permohonan IMB tersebut dikembalikan lagi ke sub bagian tata usaha untuk pembuatan checklist pengantar SK-IMB (proses 1 hari)
 - d. Selanjutnya dari Sub Bagian Tata Usaha, permohonan IMB diteruskan ke Kepala Dinas Tata Kota untuk penandatanganan checklist pengantar SK-IMB kepada Walikota Pekanbaru (proses 1 hari)
 - e. Dari kepala dinas tata kota, permohonan IMB dibawa ke kantor Walikota Pekanbaru
 - f. Dari kantor Walikota Pekanbaru, permohonan IMB dikembalikan lagi ke kantor dinas tata kota yaitu pada bagian tata usaha untuk pembuatan surat pemberitahuan pembayaran
 - g. Selanjutnya surat pemberitahuan pembayaran tersebut dibawa ke Bank pembangunan daerah Riau untuk membayar retribusi IMB.
 - h. Kemudian dari BPD Riau, permohonan IMB dikembalikan lagi ke kantor dinas tata kota pekanbaru yaitu pada bagian

Tata Usaha untuk pembuatan Surat Izin Pelaksanaan, turunan SK-IMB dan plank IMB

- i. Setelah itu dari Sub Bagian Tata Usaha, permohonan IMB tersebut diserahkan kepada seksi pengawasan bangunan untuk diadakan pemeriksaan bangunan dan diadakan pemeriksaan lapangan untuk disesuaikan dengan izin pelaksanaan berita acara
- j. Dari seksi pengawasan pembangunan permohonan IMB tersebut diserahkan kepada kepala Dinas Tata Kota Pekanbaru untuk penandatanganan kutipan SK-IMB (proses 2 hari)
- k. Kemudian dari Kepala Dinas Tata Kota Dati II Pekanbaru, kutipan SK-IMB tersebut diserahkan ke sub bagian tata usaha untuk selanjutnya diserahkan kepada pemohon

5.2.2. Operasional pengurusan IMB

a. Kualitas Pelayanan Bukti Langsung (*Tangibles*)

Penggunaan fasilitas berupa komputer dan mesin print sudah optimal seperti yang tampak di depan Kantor Pelayanan Terpadu. Namun tanggapan dari para responden dapat kita lihat pada tabel IV.4 dibawah ini:

Tabel V.4 Tanggapan responden mengenai Pelayanan Bukti Langsung (*Tangibles*) di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru

No	Klasifikasi Responden	Kategori Jawaban					Jumlah
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1	Petugas pelayanan melakukan pekerjaan dengan rapi dan teratur	-	24	11	-	-	35
2	Petugas pelayanan menggunakan pakaian yang profesional dan tepat pada bidang pekerjaan	-	31	4	-	-	35
3	Peralatan yang ada dapat digunakan dengan profesional dan cepat serta menguasainya, seperti komputer dan alat bantu lainnya	-	24	7	4	-	35
4	Tersedia peralatan yang diperlukan konsumen/pemohon untuk melakukan proses pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Pelayanan	-	35	-	-	-	35
	Jumlah	-	114	22	4	-	140
	Rata-rata dan Persentase	-	28,5 (81,4%)	5,5 (15,7%)	1 (2,9%)	-	35 100%

Sumber : Data Olahan, 2012

Dari Tabel V.4 di atas dapat kita lihat tanggapan responden mengenai variabel ***Tangibles*** pada Kantor Pelayanan terpadu Kota Pekanbaru termasuk pada kategori '**baik**' yakni 29 orang responden atau dengan persentase (81,4%) memilih kategori 'baik', pada kategori 'cukup baik' ada 5 orang (12,9%), yang memilih kategori 'sangat baik' 0 (nol) responden dan untuk kategori 'kurang baik' hanya ada 1 orang atau sekitar (2,5%), sedangkan untuk kategori 'tidak baik' 0 (nol) responden (0,00%) dari 35 orang responden.

Tanggapan responden pada kategori baik sebanyak 29 orang (74,4%). Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan masyarakat pengurus IMB alasan mereka dikarenakan petugas pelayanan telah melakukan pekerjaannya dengan teratur, menggunakan pakaian yang sesuai karena telah ditetapkan oleh pemerintah, para petugas dapat memanfaatkan peralatan yang diberikan kepada mereka dengan baik, dan tersedia peralatan dan kebutuhan konsumen selama proses di KPT. (wawancara dengan Responden Mister Tanjung dan Bujang Suprpto, 1 Juni 2012). Analisa penulis juga membenarkan bahwa sub indikator pada indikator *Tangibles* telah memenuhi kriteria baik walaupun terkadang pekerjaan petugas belum terlalu rapi dalam menyusun surat permohonan dari masyarakat pengurus IMB.

Tanggapan responden pada kategori cukup baik ada 5 orang (15,7%). Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan masyarakat

pengurus IMB alasan mereka adalah petugas pelayanan dalam melakukan pekerjaannya telah cukup teratur, menggunakan pakaian yang sesuai karena telah ditetapkan oleh pemerintah selama proses di KPT, menggunakan peralatan yang ada dengan cukup profesional dan cepat serta menguasainya dengan cukup baik dan tersedia peralatan yang diperlukan konsumen/pemohon untuk melakukan proses pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (wawancara dengan Responden Hj. Rosnida dan Hj. Kartini, SKM., 2 juni 2012). Analisa penulis, hal ini banyak disebabkan karena berkas-berkas masyarakat pengurus IMB belum disusun langsung secara rapi, sehingga akan memakan waktu yang lama disaat pemohon ingin mengantarkan surat permohonannya ke kantor Walikota.

Tanggapan responden pada kategori kurang baik hanya 1 orang (2,9%). Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan masyarakat pengurus IMB alasannya dikarenakan peralatan yang ada kurang dapat digunakan dengan profesional dan cepat serta penguasaannya masih kurang baik. Analisa penulis, untuk responden yang 1 (satu) orang ini adalah antrian terakhir pada konter pelayanan IMB, sehingga pegawai pada Konter yang melayaninya telah cukup lelah untuk melaksanakan pelayanannya dengan baik.

Tanggapan responden untuk kategori sangat baik 0 orang responden atau dengan kata lain tidak ada yang memilih. Analisa penulis, hal ini dikarenakan sub indikator pada indikator pelayanan bukti langsung (*Tangibles*) belum dilaksanakan dengan sangat baik. Karena masih ditemukannya kekurangan pada setiap indikator.

Sedangkan tanggapan responden untuk kategori tidak baik 0 orang (0,00%) atau dengan kata lain tidak ada yang memilih. Berdasarkan hasil analisa penulis bahwa pelayanan yang dilaksanakan oleh pegawai KPT Kota Pekanbaru memang tidak layak mendapat kategori tersebut.

Sehingga untuk Indikator *Tangibles* dapat ditarik kesimpulan bahwa Sub Indikator dalam Pelayanan Bukti Langsung di KPT Kota Pekanbaru dalam proses pengurusan IMB sudah berjalan dengan baik kepada Masyarakat/pemohon yang mengurus surat IMB dikarenakan sebanyak 29 orang (74,4%) dari 35 orang (100%) responden memilih kategori **Baik**.

b. Kualitas Pelayanan Kehandalan (*Reliability*)

Dari pelayanan yang diberikan pegawai kantor pelayanan terpadu kota pekanbaru kepada para pengurus IMB, dapat kita lihat dari tanggapan responden pada tabel V.5 berikut:

Tabel V.5 Tanggapan responden mengenai Pelayanan Kehandalan (*Reliability*)

di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru

No	Klasifikasi Responden	Kategori Jawaban					Jumlah
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1	Informasi yang jelas tentang prosedur pengurusan IMB	-	3	32	-	-	35

2	Informasi yang diberikan dapat dipercaya	-	6	27	2	-	35
3	Adanya kemampuan petugas dalam melaksanakan tugas	-	15	20	-	-	35
4	Pelayanan diberikan dengan ramah	-	5	26	4	-	35
	Jumlah	-	29	105	6	-	140
	Rata-rata dan Persentase	-	7,2 (20,6%)	26,3 (75,1%)	1,5 (4,3%)	-	35 100%

Sumber : Data Olahan, 2012

Dari Tabel V.5 di atas dapat kita lihat tanggapan responden mengenai variabel **Reliability** pada Kantor Pelayanan terpadu Kota Pekanbaru termasuk pada kategori '**Kurang Baik**' yakni sebanyak 26 orang responden (75,1%) memilih kategori 'cukup baik', selanjutnya untuk kategori 'baik' ada 7 orang responden atau sekitar (20,6%), yang memilih kategori 'kurang baik' hanya ada 2 orang atau sekitar (3,9%), kategori 'sangat baik' 0 (nol) responden sedangkan untuk kategori 'tidak baik' nol responden (0,00%) dari 35 orang responden.

Tanggapan responden pada kategori cukup baik sebanyak 26 orang responden (75,1%) dan merupakan pilihan terbanyak, berdasarkan wawancara penulis dengan masyarakat yang mengurus IMB alasannya dikarenakan adanya informasi yang tidak jelas tentang prosedur pengurusan IMB, dikarenakan prosedur yang berbelit-belit dapat diinformasikan dan dijelaskan dengan cukup sistematis oleh petugas Izin Mendirikan Bangunan kepada para pemohon. Adanya kemampuan petugas dalam pelaksanaan tugas dan pelayanan yang diberikan cukup ramah alasannya dikarenakan kebingungan pemohon atas pemahaman prosedur pembuatan IMB, ketika ingin menanyakan pertanyaan yang sama, petugas terkadang enggan untuk menanggapi. (wawancara dengan Responden Rani Azzul Makarimi dan Ir. Sutomo Lukman Lawu, 18 Juni 2012). Analisa penulis membenarkan hasil rekapitulasi di atas, karena penulis menemukan masih adanya masyarakat yang kurang mengerti akan informasi yang disampaikan oleh pegawai (khususnya masyarakat awam).

Tanggapan responden pada kategori baik ada 7 orang responden (20,6%). Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan masyarakat pengurus IMB informasi yang diberikan dapat dipercaya, petugas mampu melaksanakan tugas dengan baik, dan pelayanan diberikan dengan ramah (wawancara dengan Responden Ir. Suryanto dan Jenita Rosmauli Simanjuntak, 18 Juni 2012). Analisa penulis, bahwa masyarakat tersebut telah mengurus perijinan IMB sebelumnya pada KPT Kota Pekanbaru dan merupakan masyarakat yang berpendidikan.

Tanggapan responden pada kategori cukup baik hanya 2 orang (3,9%). Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan masyarakat pengurus IMB alasannya dikarenakan informasi yang diberikan kurang dipercaya dan kurang baik dalam memberikan pelayanan dengan ramah (wawancara dengan Responden Mery Indriani Sirait dan Erlizati, 22 Juni 2012). Hasil analisa penulis, bahwa ke dua responden tersebut baru

pertama kali mengurus surat IMB, sehingga tidak memahami tata cara pengurusan IMB dan informasi yang diberikan pegawai KPT kurang mereka percayai.

Tanggapan responden untuk kategori sangat baik 0 orang responden atau dengan kata lain tidak ada yang memilih. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan belum memenuhi kriteria sempurna. Ini dianalisa bahwa sub indikator pada indikator *Reliability* belum dilaksanakan secara sangat baik oleh pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru. Misalnya; Pelayanan yang diberikan belum seramah yang diinginkan oleh masyarakat dan belum sesuai dengan SOP pada KPT Kota Pekanbaru.

Sedangkan tanggapan responden untuk kategori tidak baik 0 orang (0,00%) atau dengan kata lain tidak ada yang memilih. Berdasarkan hasil analisa penulis bahwa pelayanan yang dilaksanakan oleh pegawai KPT Kota Pekanbaru memang tidak layak mendapat kategori tersebut.

Sehingga untuk Indikator *Reliability* dapat ditarik kesimpulan bahwa Sub Indikator pada Pelayanan Kehandalan di KPT Kota Pekanbaru dalam proses pengurusan IMB kurang berjalan dengan maksimal kepada Masyarakat/pemohon yang mengurus surat IMB dikarenakan sebanyak 26 orang (74,4%) dari 35 orang (100%) responden memilih kategori **Cukup Baik**.

Berdasarkan hasil penyajian data yang diperoleh di atas maka peneliti mencoba menanyakan langkah apa yang dilakukan oleh KPT dalam memperbaiki kekurangan yang terjadi tersebut dan berikut jawabannya : “hal tersebut mungkin dan bisa saja terjadi karena sebagai manusia biasa para pegawai juga dapat kelelahan dan jenuh apabila seharian disibukkan dengan banyaknya berkas permohonan yang harus diurus, serta hal yang berkaitan dengan kesabaran dan ketabahan, contohnya: kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pembuatan surat IMB walaupun Poster pengurusan IMB telah terpampang jelas di Jalan Besar Pekanbaru. Untuk itu, kami sudah memberikan diklat kepada pegawai dan menambah konter pelayanan sesuai dengan bidang yang dibutuhkan pemohon perizinan”. (wawancara dengan Seksi Kepegawaian KPT)

c. Kualitas Pelayanan Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pelayanan ini sangat berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya. Pada Kantor Pelayanan Terpadu dapat kita ketahui bahwa dari 35 responden yang menjawab mengenai Kualitas Pelayanan Daya Tanggap (*Responsiveness*), dapat kita lihat pada table V.6 berikut ini.

Tabel V.6 Tanggapan responden mengenai Pelayanan Daya Tanggap (*Responsiveness*) di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru

No	Klasifikasi Responden	Kategori Jawaban					Jumlah
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1	Pelayanan yang diberikan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan	-	12	2	21	-	35
2	Tidak ada tambahan beban bagi pemohon	-	7	-	28	-	35
3	Cepat tanggap akan keluhan-keluhan pemohon	-	3	2	30	-	35
4	Pelayanan diberikan sesuai dengan kebutuhan	-	15	3	17	-	35
	Jumlah	-	37	7	96	-	140
	Rata-rata dan Persentase	-	9,3 (26,5%)	1,7 (5%)	24 (68,5%)	-	35 100%

Sumber : Data Olahan, 2012

Dari Tabel V.6 di atas dapat kita lihat tanggapan responden mengenai variabel ***Responsiveness*** pada Kantor Pelayanan terpadu Kota Pekanbaru termasuk pada kategori '**Kurang Baik**' yakni sebanyak 24 orang responden atau dengan persentase (68,5%) memilih kategori 'kurang baik' sebagai pilihan terbanyak, selanjutnya untuk kategori 'baik' ada 9 orang responden atau sekitar (26,5%), untuk kategori 'cukup baik' hanya ada 2 orang atau sekitar (5%), yang memilih kategori 'sangat baik' berjumlah 0 orang dengan persentase (0,00%) dan sedangkan untuk kategori 'tidak baik' 0 orang (0,00%) dari 35 orang responden.

Tanggapan responden pada kategori kurang baik ada 24 orang (68,5%) yang merupakan pilihan tertinggi dari 35 orang (100%) responden. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan masyarakat pengurus IMB Pelayanan yang diberikan memang telah mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, akan tetapi karena terlampau mengikuti prosedur pelayanan yang diberikan sehingga menimbulkan kebingungan tersendiri bagi pemohon, apalagi untuk masyarakat yang baru pertamakalinya dalam mengurus surat IMB. Keluhan-keluhan yang diberikan pemohon kurang ditanggapi dengan baik, ini terjadi karena petugas menjadi lelah akan keluhan dari pemohon yang sama yang belum memahami penyampaian tanggapan dari petugas, adanya beban tambahan masih diperoleh pemohon, seperti : Photokopi persyaratan pembuatan IMB, Bolak-balik nya pemohon dari KPT ke Dinas Tata Kota dengan membawa berkas-berkas persyaratan IMB nya dan sebagainya serta Pelayanan kurang diberikan sesuai dengan kebutuhan pemohon (hasil wawancara dengan Sahat Manulang, Ekawati dan Ruslim). Analisa yang

penulis dapatkan juga sama dengan hasil tanggapan yang diuraikan oleh responden di atas.

Tanggapan responden pada kategori baik sebanyak 9 orang (26,5%). Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan masyarakat pengurus IMB alasan mereka dikarenakan petugas pelayanan telah melakukan pekerjaannya sesuai dengan prosedur, tidak ada dirasakannya beban tambahan, petugas telah cepat tanggap akan keluhan pemohon, dan pelayanan yang diberikan telah sesuai kebutuhan pengurus IMB. (wawancara dengan Responden Mister Tanjung dan Bujang Suprpto, 1 Juni 2012). Analisa penulis juga membenarkan bahwa sub indikator pada indikator *Tangibles* telah memenuhi kriteria baik walaupun terkadang masih terlihat pelayanan yang belum memenuhi kebutuhan pengurus IMB dan responden diatas memang adalah pengurus IMB yang ingin membangun bangunan yang mewah dan punya biaya lebih.

Tanggapan responden pada kategori cukup baik hanya ada 2 orang (5%). Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan masyarakat pengurus IMB alasannya dikarenakan adanya pelayanan yang diberikan telah cukup baik dalam mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, dan petugas KPT cukup baik dalam menanggapi keluhan-keluhan pemohon (hasil wawancara dengan liana dan deswita). Analisa penulis, bahwa ke dua responden dalam mengurus IMB merupakan hal baru dan belum tahu benar tentang prosedur pengurusan IMB, sehingga memberikan keluhan yang merupakan keluhan yang sama.

Tanggapan responden untuk kategori sangat baik 0 orang responden atau dengan kata lain tidak ada yang memilih. Dari hasil Analisa penulis, ini disebabkan bahwa sub indikator pada indikator *Responsiveness* memang belum dilaksanakan dengan sangat baik karena masih terdapat beban yang dialami pemohon dan juga keluhan-keluhan masih kurang ditanggapi dengan serius dan cepat, apalagi jika dengan keluhan yang tergolong berulang dengan orang yang sama.

Sedangkan tanggapan responden untuk kategori tidak baik 0 orang (0,00%) atau dengan kata lain tidak ada yang memilih. Berdasarkan hasil analisa penulis untuk indikator *Responsiveness*, bahwa pelayanan yang dilaksanakan oleh pegawai KPT Kota Pekanbaru memang tidak layak mendapat dan masih jauh dari kategori tersebut.

Sehingga untuk Indikator *Responsiveness* dapat ditarik kesimpulan bahwa Sub Indikator pada Pelayanan Daya Tanggap di KPT Kota Pekanbaru dalam proses pengurusan IMB kurang berjalan dengan baik kepada Masyarakat/pemohon yang mengurus surat IMB dikarenakan sebanyak 24 orang (61,5%) dari 35 orang (100%) responden memilih kategori **Kurang Baik**.

d. Kualitas Pelayanan Jaminan (*Assurance*)

Berikut ini kita akan melihat bagaimana tanggapan responden terkait Kualitas Pelayanan Jaminan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru.

Tabel V.7 Tanggapan responden mengenai Pelayanan Jaminan (*assurance*) di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru

No	Klasifikasi Responden	Kategori Jawaban					Jumlah
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1	Adanya penentuan jadwal yang diberikan untuk pengurusan IMB	-	6	12	17	-	35
2	Petugas pelayanan datang tepat waktu pada konter pelayanan pada jam kerja	-	3	2	28	-	35
3	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan program kerja	-	5	10	22	-	35
4	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan juga waktu penyelesaiannya	-	-	12	23	-	35
	Jumlah	-	14	36	90	-	140
	Rata-rata dan Persentase	-	3,5 (10%)	9 (25,7%)	22,5 (64,3%)	-	35 100%

Sumber : Data Olahan, 2012

Dari Tabel V.7 di atas dapat kita lihat tanggapan responden mengenai variabel *Assurance* pada Kantor Pelayanan terpadu Kota Pekanbaru termasuk pada kategori '**Kurang Baik**' yakni sebanyak 22 orang responden atau dengan persentase (64,3%) memilih kategori 'kurang baik' sebagai pilihan terbanyak, selanjutnya untuk kategori 'cukup baik' ada 9 orang responden atau sekitar (25,7%), untuk kategori 'baik' hanya 4 orang atau sekitar (10%), sedangkan yang memilih kategori 'sangat baik' 0 orang dengan persentase (0,00%) dan untuk kategori 'tidak baik' nol responden (0,00%) dari 35 orang responden.

Tanggapan responden kurang baik pada kategori kurang baik sebanyak 22 orang responden sekitar (64,3%) jumlah terbanyak dari kategori yang lain. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan masyarakat pengurus IMB hal ini dikarenakan petugas datang kurang tepat waktu pada konter pelayanan pada jam kerja khususnya setelah jam istirahat siang selesai, padahal para pemohon yang tetap menunggu di KPT masih mempunyai kesibukan lain yang ingin dilakukan. Pelayanan yang diberikan masih kurang sesuai dengan program kerja yang ditetapkan, dan yang terakhir ini yang paling buruk yakni waktu penyelesaian yang tidak sesuai dengan peraturan yang ditetapkan pada pasal 4 ayat 3 Perda No. 14 Tahun 2004 tentang lamanya waktu penyelesaian surat IMB (hasil wawancara dengan Sahat Manulang, Liana dan Herbert CM

Siregarpi). Menurut analisa penulis, hal ini disebabkan lamanya proses istirahat yang dilakukan pegawai pada saat jam istirahat siang (sarapan siang), padahal masyarakat yang masih menunggu pada konter pelayanan IMB dan masih duduk pada antrian harus menunggu sampai kembalinya pegawai pada konter layanan.

Tanggapan responden cukup baik ada 9 orang atau sekitar (25,7%). Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan masyarakat pengurus IMB penentuan jadwal yang diberikan telah cukup baik dalam hal pengurusan IMB dan petugas datang cukup tepat waktu pada konter pelayanan pada jam kerja (hasil wawancara dengan Daulat Dermawan Napitupulu dan Sofian). Analisa penulis, bahwa pada sub indikator *Assurance* waktu penyelesaian dan ketepatan waktu petugas kembali ke konter pelayanan merupakan kekurangan yang sangat terlihat.

Tanggapan responden untuk kategori baik ada 4 orang responden (10%). Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan masyarakat pengurus IMB alasannya dikarenakan adanya penentuan jadwal yang diberikan untuk pengurusan IMB, petugas pelayanan datang tepat waktu pada konter pelayanan pada jam kerja dan pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan program kerja (hasil wawancara dengan Sapril dan Deasy Angrain). Analisa penulis, hali ini dikarenakan 4 responden tersebut memang sudah dapat menguasai tata cara pengurusan IMB secara lengkap, sehingga tidak terlalu memakan waktu lama dalam proses pengisian surat permohonan dan juga waktu penyelesaian surat IMB mereka.

Tanggapan responden untuk kategori sangat baik 0 orang responden atau dengan kata lain tidak ada yang memilih. Analisa penulis, ini disebabkan masih belum sempurna pelaksanaan sub indikator *Assurance* pada KPT Kota Pekanbaru, sehingga enggan bagi masyarakat untuk memilih kategori ini.

Sedangkan tanggapan responden untuk kategori tidak baik 0 orang (0,00%) atau dengan kata lain tidak ada yang memilih. Berdasarkan hasil analisa penulis bahwa untuk sub indikator pelayanan jaminan yang dilaksanakan oleh pegawai KPT Kota Pekanbaru memang masih jauh dari kategori tersebut.

Sehingga untuk Indikator ***Assurance*** dapat ditarik kesimpulan bahwa Sub Indikator pada Pelayanan Jaminan di KPT Kota Pekanbaru dalam proses

pengurusan IMB kurang berjalan dengan baik kepada Masyarakat/pemohon yang mengurus surat IMB dikarenakan sebanyak 22 orang (64,3%) dari 35 orang (100%) responden memilih kategori **Kurang Baik**.

Melalui wawancara terstruktur peneliti dengan responden per April 2012 maka diperoleh data waktu penyelesaian IMB dalam proses pengurusan surat IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru, rekapitulasinya sebagai berikut:

Tabel V.6 Rekapitulasi waktu penyelesaian surat IMB Responden

No	Waktu Penyelesaian	Jumlah
1	30 hari	12 orang
2	Lebih dari 30 hari	23 orang
	Jumlah	35 orang

Sumber : Hasil Riset, 2012

Dengan menggunakan Perda Nomor 14 Pasal 4 ayat (3) Tahun 2004 sebagai tolak ukur yang menyatakan: proses pembuatan surat Ijin Mendirikan Bangunan dilaksanakan dalam waktu selambat-lambatnya 1 (satu) bulan, maka terbukti bahwa pelaksanaan Pelayanan Dalam Menerbitkan Ijin Mendirikan Bangunan Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru belum melaksanakan tugas dan kewajibannya dengan maksimal, sehingga Pemerintah Kota Pekanbaru khususnya KPT Kota Pekanbaru harus memperbaiki kinerja dan loyalitas terhadap pekerjaan sebagai instansi pelayanan publik.

5.3 Kendala dalam Pelaksanaan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Terbatas jumlah aparat lapangan/pengawas bangunan sehingga kegiatan pengawasan hanya dapat dilakukan terhadap sebagian bangunan yang didirikan berdasarkan IMB saja atau pada bangunan yang memiliki IMB di jalan protokol atau jalan besar saja. Hal ini berdampak pada kurangnya keinginan masyarakat untuk memiliki surat Izin Mendirikan Bangunan karena pengurusan yang berhubungan dengan Birokrasi syarat dengan menghabiskan banyak waktu dan uang. Berikut ini adalah kendala yang dihadapi oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru dalam proses pengurusan IMB masyarakat:

1. Kurangnya informasi kepada masyarakat bagaimana tata cara atau prosedur pengurusan IMB dan apa manfaat mengurus IMB. Kita hanya melihat beberapa Baliho yang menyinggung tentang pengurusan dan perlunya IMB. Namun sebagian besar masyarakat belum akrab dengan yang namanya surat Izin Mendirikan Bangunan dan dimana proses pembuatannya. Baliho dapat kita lihat di Jl. Jend. Sudirman depan gedung DPRD dan beberapa jalan protokol lainnya. Tapi ukuran baliho tidak terlalu besar untuk dilihat langsung ketika kita berkendara.
2. Kurangnya kesadaran masyarakat dalam mengurus IMB. Hal ini lebih dikarenakan mereka tidak mengerti manfaat dan akibatnya bila tidak memiliki surat Izin Mendirikan Bangunan.
3. Belum berfungsinya Rencana Umum Ruang Tata Kota (RURTK). Hal yang satu ini memang sulit diterapkan dan pembangunan rumah yang tidak teratur selalu terjadi dengan tidak adanya konfirmasi dari pihak pembangunan dan dinas yang terkait yaitu Kantor Pelayanan Terpadu dan Dinas Tata Kota.
4. Kurangnya pengetahuan masyarakat atas Perda Nomor 14 Pasal 87 ayat (1) tentang Jenis dan Retribusi IMB agar terhindar dari tudingan korupsi dan agar mempercepat pelaksanaan proses pelayanan.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Pada Bab ini penulis menyajikan kesimpulan dari hasil analisa data yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya. Beberapa hal yang dapat kita simpulkan dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota

Pekanbaru dalam menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan dengan Indikator Kualitas Pelayanan Bukti Langsung (*Tangibles*) di dapatkan bahwa 29 orang atau (74,4%) responden mengatakan *Baik*.

2. Pelaksanaan pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota

Pekanbaru dalam menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan dengan Indikator Kualitas Pelayanan Kehandalan (*Reliability*) sebanyak 26 orang responden dengan persentase (67,5%) mengatakan *Cukup Baik*.

3. Pelaksanaan pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota

Pekanbaru dalam menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan dengan Indikator Kualitas Pelayanan Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebanyak 24 orang atau sekitar (61,5%) mengatakan *Kurang Baik*.

4. Pelaksanaan pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota

Pekanbaru dalam menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan dengan Indikator Kualitas Pelayanan (*Assurance*) yaitu

sebanyak 22 orang atau sekitar (57,1%) mengatakan *Kurang Baik*.

Secara keseluruhan kita dapat mengambil kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru dalam menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) berdasarkan empat indikator yakni *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance* adalah ***Kurang Baik***.

Hasil ini membuktikan bahwa pelayanan KPT Kota Pekanbaru harus lebih berbenah khususnya pada Publikasi mengenai Pengurusan IMB di tengah masyarakat, agar informasi yang diberikan pegawai KPT Kota Pekanbaru perihal memproses pengurusan IMB dapat berjalan Dua-arah dengan masyarakat yang ingin mengurus surat IMB atas bangunan mereka. Karena ini sesuai dengan yang diperoleh penulis dari hasil wawancara singkat dengan para responden, bahwa kebingungan pada proses pembuatan surat IMB adalah faktor utama atas kesulitan-kesulitan yang dialami pemohon.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil analisa data dan hasil dari wawancara dengan responden penulis memberikan saran-saran sebagai pertimbangan kepada KPT Kota Pekanbaru agar terciptanya Pelayanan yang SIMPATIK. Adapaun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Agar Kepala Kantor Pelayanan terpadu lebih dapat meningkatkan kemampuan para petugas dalam memberikan pelayanan khususnya Izin Mendirikan Bangunan dengan memperbanyak latihan studi banding.
2. Agar diberi pengawasan pada kinerja pegawai kantor pelayanan terpadu kota pekanbaru terhadap kedisiplinan waktu dan kehadiran pada jam kerja khususnya setelah jam makan siang.
3. Pada Kantor Pelayanan Terpadu hendaknya diletakkan pegawai-pegawai khususnya yang mengurus atau menandatangani surat

IMB atau pun surat-surat yang diperlukan dalam pengurusan IMB agar tidak terjadinya keterlambatan bila atasan-atasan mereka sedang dinas di luar kota atau ada kesibukan lainnya. Hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan keterangan atas nama, atau mewakili.

4. Pada kantor pelayanan terpadu, penjelasan yang diberikan dalam proses pengurusan IMB terlalu mengacu pada prosedur yang menimbulkan *kekakuan administrasi*, seharusnya pegawai menggunakan bahasa yang lebih sederhana agar informasi lebih mudah dipahami oleh masyarakat awam yang mengurus surat perizinan di KPT khususnya untuk surat IMB.
5. Waktu penyelesaian kemungkinan dapat dijalankan sesuai dengan Perda bahkan dipercepat dari jangka waktu yang telah ditentukan bila Sistem dan Prosedur proses pembuatan surat IMB lebih dipersingkat karena prosesnya yang terlalu panjang (*lihat BAB II. Sisdur Pelayanan Perizinan, hlm. 28-29*).

DAFTAR PUSTAKA

Taliziduhu Ndraha, ***Kibernology (Ilmu Pemerintahan Baru)***, Penerbit Rineka Cipt, Jakarta, 2003.

Miftah Thoha, ***Perilaku Organisasi***, Penerbit Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1996.

Sondang P. Siagian, ***Teori dan Praktek Kepemimpinan***. Penerbit Renika Cipta, Jakarta, 1994.

Sondang P. Siagian, ***Kerangka Dasar Ilmu Administrasi***, Penerbit Renika Cipta, Jakarta, 2001.

Moekijat, ***Manajemen Kepegawaian***, Penerbit CV. Mandar Maju, Jakarta, 1989.

AS. Moenir, ***Manajemen Pelayanan Umum***, Penerbit Gunung Agung, Jakarta, 1992.

Wahyudi Kumorotomo, ***Etika Administrasi Negara***, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1992.

<http://bpk.pekanbaru.go.id>

Ahmad, ***Pelayanan Masyarakat***, Penerbit Riau Pres, Pekanbaru, 2003.

BPKP, Pengukuran Kinerja: Suatu Tinjauan Pada Instansi Pemerintah, Jakarta: 2000.

Lembaga Adminisrtasi Negara, Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Edisi Kedua) LAN RI, 2004.

<http://www.riautoday.com>

<http://archive.kaskus.us>

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 14 tahun 2000 Tentang Izin Mendirikan Bangunan, Penerbit Bagian Hukum Sekretariat Daerah.

AW. Widjaja, **Otonomi Daerah dan Daerah Otonom**, Penerbit Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002.

Miftah Thoha, **Perilaku Organisasi**, Penerbit Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1996.

Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

DAFTAR PERTANYAAN

(Questioner)

ANALISIS PELAYANAN DALAM MENERBITKAN IMB PADA KANTOR PELAYANAN TERPADU KOTA PEKANBARU

A. Identitas Peneliti

Nama : Miduk Tua Sianipar
 NIM : 10775000108
 Jurusan/Prodi : Ilmu Administrasi Negara
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Universitas : UIN SUSKA RIAU

B. Identitas Responden

Nama :
 Usia :
 Jenis Kelamin :
 Pendidikan Terakhir :
 Pekerjaan :
 Alamat :

C. Petunjuk Pengisian

1. Questioner ini semata-mata bertujuan untuk penelitian ilmiah serta pengisian terhadap pertanyaan ini tidak akan memberi pengaruh kepada Bapak/Ibu
2. Mohon mengisi pertanyaan ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya
3. Bubuhkan tanda **(X)** pada salah satu alternatif jawaban yang dipilih
4. Terima kasih atas kesedian Bapak/Ibu untuk mengisi questioner ini.

D. Pertanyaan

Kualitas Pelayanan Bukti Langsung (*Tangibles*)

1. Bagaimanakah petugas pelayanan dalam melakukan pekerjaan?
 - a. Sangat baik
 - d. Kurang baik

- b. Baik
 - c. Cukup baik
 - e. Tidak baik
- 2. Bagaimanakah Profesionalitas Petugas pelayanan dalam berpakaian dan kesesuaiannya dengan bidang pekerjaan?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
- 3. Bagaimanakah profesionalitas dalam penggunaan dan penguasaan peralatan dalam melakukan proses pengurusan IMB?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
- 4. Bagaimanakah ketersediaan peralatan yang diperlukan pemohon untuk melakukan proses pengurusan Izin Mendirikan Bangunan?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik

Kualitas Pelayanan Kehandalan (*Reliability*)

- 1. Bagaimanakah kejelasan informasi tentang prosedur pengurusan IMB?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
- 2. Bagaimanakah kepercayaan atas informasi yang diberikan?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik

3. Bagaimanakah kemampuan petugas dalam pelaksanaan tugas?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
4. Bagaimanakah keramahan pelayanan yang diberikan?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik

Kualitas Pelayanan Daya Tanggap (*Responsiveness*)

1. Bagaimanakah pelayanan yang diberikan berdasarkan ketetapan/prosedur yang sudah ada?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
2. Bagaimanakah petugas pelayanan membantu kesulitan/beban yang dialami pemohon mengenai pengurusan IMB?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
3. Bagaimanakah cepat tanggap petugas pelayanan akan keluhan-keluhan pemohon?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
4. Bagaimanakah kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan pemohon?

- | | |
|----------------|----------------|
| a. Sangat baik | d. Kurang baik |
| b. Baik | e. Tidak baik |
| c. cukup baik | |

Kualitas Pelayanan jaminan (*Assurance*)

1. Bagaimanakah penentuan jadwal yang diberikan untuk pengurusan IMB?

a. Sangat baik	d. Kurang baik
b. Baik	e. Tidak baik
c. Cukup baik	

2. Bagaimanakah tepat waktu kedatangan petugas di konter pelayanan pada jam kerja?

a. Sangat baik	d. Kurang baik
b. Baik	e. Tidak baik
c. Cukup baik	

3. Bagaimanakah kesesuaian antara pelayanan yang petugas berikan dengan program kerja yang ditetapkan?

a. Sangat baik	d. Kurang baik
b. Baik	e. Tidak baik
c. cukup baik	

4. Bagaimanakah kesesuaian antara waktu penyelesaian IMB dengan peraturan yang telah ditetapkan?

a. Sangat baik	
b. Baik	
c. Cukup Baik	

